



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
DEFENSA CIVIL
PLAN DE MEJORA MODELO CAF 2021-2022

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	CRITERIO 3: PERSONAS	SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.	No hemos realizado designaciones de mentores para cada área de la institución. No hemos realizado talleres para la formación de mentores para cada área de la institución.	Designar mentores para cada área de la institución. Realizar actividades de capacitación de mentores para cada área de la institución.	Crear una masa crítica de mentores para guiar a cada servidor de la institución en el ejercicio de sus funciones.	-Designar a través de memorandum a cada mentor de la institución por área. - Realizar charlas y/o talleres sobre mentoring	ene-22	abr-22	- Uso de Proyector. - Uso de Salón. -Material gastable (Folders, hojas blancas 8 1/2 x 11, lapiceros). - Refrigerio (Café, leche y agua).	Número de mentores designados. Número de capacitaciones realizadas.	Dpto. De Recursos Humanos / Dpto. de Planificación y Desarrollo	
2	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes	No se evidencia la existencia una política de retroalimentación de las ejecuciones de las alianzas o colaboraciones. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Elaborar políticas para el monitoreo y evaluación de las alianzas o colaboraciones. Elaborar cuadros de mando para el monitoreo y evaluación de las alianzas o colaboraciones.	Mejorar el nivel de conocimiento de la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Crear una política de las ejecuciones de las alianzas o colaboraciones. -Crear un cuadro de mando - Inventariar las alianzas o colaboraciones. -Evaluar el nivel de implementación y resultado de cada acuerdo o colaboración.	mar-22	jun-22	- Uso de programa informático. - Uso de computador.	Número de políticas elaboradas. Número de cuadros de mandos creados.	Dirección Ejecutiva / Departamento Administrativo y Financiero / Planificación y Desarrollo.	
3		SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.	No se ha desarrollado canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).	Desarrollar canales internos para difundir la información a todo el personal.	Incrementar el flujo de información entre los servidores, de una manera segura y eficiente.	-Crear una plataforma para el intercambio de información interna.	feb-22	ago-22	-Plataforma Web	Número de canales internos creados.	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación / Departamento Financiero	
4		SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.	No se ha evaluado el impacto socio-económico de las tecnologías de la información y la comunicación.	Desarrollar un instrumento de evaluación del impacto socio-económico de las tecnologías de la información y la comunicación.	Incrementar el nivel de conocimiento sobre el impacto socio-económico de las tecnologías de la información y la comunicación.	- Elaborar un instrumento para la captura de información sobre el impacto socio-económico de las tecnologías de la información y la comunicación.	ago-22	oct-22	- Uso de formulario electrónico -Uso de programas informáticos.	Porcentaje de elaboración de instrumento de captura de información.	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	

5	CRITERIO 5: PROCESOS	SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.	No contamos con políticas de suministro de información en diferentes formatos: en papel, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.). Promover la accesibilidad a la ciudadanía de documentos en varios formatos de idioma, Español/ Inglés.	Disponer de documentos en varios formatos de idioma, Español/ Inglés.	Brindar un mayor alcance a los ciudadanos de documentos en varios formatos de idioma, Español/Inglés.	Crear herramientas de divulgación de la información en varios formatos.	ago-22	oct-22	- Plataforma Web - Documentos impresos.	Porcentaje de documentos emitidos en inglés y español.	Departamento de Comunicaciones / Departamento Tecnología de la Información y Comunicación	
6	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción.	No se cuenta con un mecanismo para el involucramiento y participación de los ciudadanos en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Emplear un mecanismo donde los ciudadanos puedan hacer recomendaciones respecto a los servicios de la Defensa Civil.	Disponer de una interacción fiable y segura con los ciudadanos que desean colaborar con su opinión sobre la mejora de los servicios de la institución.	-Crear un instrumento Web para la interacción con los ciudadanos sobre aspectos de mejoras de los servicios de la institución.	ene-22	may-22	Página web Redes sociales Correo electrónico	Porcentaje de implementación de instrumento Web	Departamento de Comunicaciones / Departamento Tecnología de la Información y Comunicación	
7	CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS	SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.	No se han realizado capacitaciones orientadas a mejorar el servicio al ciudadano.	Realizar capacitaciones orientadas a mejorar el servicio al cliente/ciudadano.	Fortalecer las capacidades del personal de la Defensa Civil para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades.	- Solicitar capacitación. - Efectuar la capacitación.	mar-22	jun-22	-Uso de Salón	Número de capacitaciones realizadas.	Departamento de Recursos Humanos / Departamento Financiero	
8	CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.	No se cuenta con una base de conocimiento que evidencie el impacto económico de las actividades de la institución en la sociedad.	Desarrollar un instrumento de medición del impacto económico de las actividades de la institución en la sociedad.	Mejorar el nivel de conocimiento sobre el impacto económico de las actividades de la institución en la sociedad.	- Elaborar un instrumento de medición del impacto económico de las actividades de la institución - Implementar el instrumento de medición - Socializar los resultados de la medición	ago-22	dic-22	Página web Redes sociales Correo electrónico Uso de un Salón	Porcentaje de implementación de instrumento de evaluación.	Dpto. Planificación y Desarrollo Departamento de Comunicaciones	
9			No se ha medido a percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada.	Cuantificar la percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada.	Medir la percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada.	- Elaborar encuestas. - Cuantificar los resultados de las encuestas.	may-22	jun-22	N/A	Número de encuestas realizadas Porcentaje de percepción del participante.	Departamento de Comunicaciones	
10		SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizaciónC20:L20al Indicadores de responsabilidad social:	No se han medido las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.	Cuantificar las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.	Medir las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.	- Llevar un registro de las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.	feb-22	oct-22	N/A	Número de actividades realizadas.	Departamento Administrativo	