GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

1er Informe de Seguimiento
Plan de Mejora Institucional 2021

Dirección de Gestión de Calidad Interna
Julio de 2021

1. Objetivo

Presentar los resultados del cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan de Mejora Institucional 2021.

2. Antecedentes

En cumplimiento a las disposiciones del Decreto Núm. 211-10, durante el año 2020 el Comité de Calidad realizó el autodiagnóstico institucional bajo el Modelo Marco Común de Evaluación -Modelo CAF por sus siglas en inglés-, que concluyó en el Plan de Mejora Institucional a ser ejecutado entre enero y diciembre del 2021, y que tomó en cuenta las lecciones aprendidas de la ejecución del Plan de Mejora 2020, cumpliendo así el ciclo PDCA de mejora continua.

Al analizar estas lecciones, los esfuerzos se enfocaron en un menor número de acciones y en tiempos de ejecución más amplios, dado el tamaño y naturaleza de la institución, lo que contribuirá a mejorar la capacidad práctica de coordinación y las estrategias de cumplimiento para los futuros planes de mejora.

La obligatoriedad de realizar autodiagnósticos CAF y disponer de planes de mejora para el Sector Público dominicano se refleja en los indicadores No. 1 y 2 del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), con vigencia de un año respectivamente.

3. Alcance

La evaluación de los avances del Plan de Mejora abarca el análisis de las cinco (5) acciones de mejora que están contenidas en el mismo, a ser ejecutadas por las áreas misionales y de apoyo del Ministerio de Administración Pública.

4. Metodología

Se dispone de un modelo de plantilla preparado por el Ministerio de Administración Pública (MAP), cuya última pestaña se destina a la medición de los niveles de avance de las acciones en una escala de 0%, 25%, 50%, 75% y 100%, de acuerdo al grado de cumplimiento de las tareas pautadas para el logro de los objetivos.

El Departamento de Calidad en la Gestión tiene a su cargo la responsabilidad de analizar periódicamente las evidencias mostradas por los responsables de las ejecutorias, para cada trimestre elaborar un informe con el estado del cumplimiento, a los fines de garantizar que se movilice la ejecución pertinente del plan. Los informes son presentados al Comité de Calidad, que a su vez participa en el seguimiento a las acciones de mejora, aunque de manera particular, el informe anual es remitido al Ministerio de Administración Pública.

Durante el primer trimestre de evaluación, siempre que el plazo de ejecución de la acción sea amplio (9 meses a 1 año), la puntuación máxima de avance es de 25%, salvo aquellas excepciones en que la ejecución ha avanzado más rápido que lo planificado.

5. Resultados

Acción de Mejora No. 1
Elaborar documento de análisis de variables socioculturales, medioambientales y tecnológicas. (Análisis PESTEL).
Sub-criterio: 2.1
Objetivo: Contar con informaciones relevantes sobre variables Socio-Culturales, Medioambientales y tecnológicas relativas a la institución.
Tareas:
1. Reuniones internas para definir acciones
2. Recabar informaciones del PEI 2016-2020 y otros sistemas
3. Realizar lluvia de ideas con Analistas para definir otras variables.

Tiempo Inicio-Fin: Enero 2021-Marzo 2021
Responsable: Dirección de Planificación y Desarrollo
Indicador: Documento de Análisis de Variables elaborado.

Estado de cumplimiento Acción de Mejora No. 1: 100%
Las evidencias presentadas, está el documento de análisis de variables elaborado.
RESULTADO FINAL según objetivo previsto: Cumplido

Acción de Mejora No. 2
Sub-criterio: 2.3
Evidenciar Índice General del SISMAP (IGS/ICI), y Encuestas de Satisfacción con la prestación de los Servicios del Ministerio.
Objetivo: Proveer los métodos de medición del rendimiento del Ministerio entre productos/servicios e impacto (eficiencia).
Tareas:
1.- Reuniones Internas para definir acciones
2. Localización y Revisión de documentos citados en la acción de mejora.

Tiempo Inicio-Fin: Enero 2021- Febrero 2021
Responsable: Dirección de Planificación y Desarrollo
Indicador: Matriz de Cálculo del Índice de Capacidad Institucional, Encuestas de Satisfacción con la prestación de los servicios 2020.

Estado de cumplimiento Acción de Mejora No. 2: 25%
La evidencia presentada a través del correo de seguimiento de fecha 28 de julio de 2021, muestra que se solicitó el seguimiento al área responsable.
No existe avance significativo en tiempo y tareas de esta acción, la cual está pautada para ser concluida en inmediato.

Acción de Mejora No. 3
Desarrollo del plan de mejora de procesos, determinando cuales pueden prestarse de manera automatizada.
Sub-criterio: 5.1
Objetivo: Actualizar los procesos de la organización y adecuarlos a las necesidades de sus usuarios internos y externos.
Tareas:

1. *Reuniones para definir acciones*
2. *Levantamiento y/o actualización del inventario de procesos, subprocesos y actividades requeridas para el logro de los fines y funciones del área.*

Tiempo Inicio-Fin: Enero 2021-Diciembre 2021.
Responsable: Dirección de Gestión de Calidad Interna
Indicador: % de procesos actualizados

Estado de cumplimiento Acción de Mejora No. 3: 100%
Se presentan evidencias de registros de reuniones para determinar y asignar los responsables para ejecutar el cronograma de levantamiento de información.
Se presentan evidencias de revisión del inventario de procesos de las áreas.

Acción de Mejora No. 4
Desarrollo del plan de mejora de procesos, determinando cuales pueden prestarse de manera automatizada.
Sub-criterio: 5.
Objetivo: Incorporar las mejoras detectadas en los procesos.
Tareas:
1 *Actualización de las fichas de procesos, matrices de riesgos, y flujogramas correspondientes a los procesos, subprocesos y actividades.*
2 *Análisis de los procesos, subprocesos y actividades*
3 *Elaboración del plan de acción (qué, quién, cuándo) para la mejora de los procesos, subprocesos y actividades.*

Tiempo Inicio-Fin: Enero 2021-Diciembre 2021.
Responsable: Dirección de Gestión de Calidad Interna
Indicador: % de servicios pasibles de automatizar identificados.

Estado de cumplimiento Acción de Mejora No. 4: 70%
Se presentan evidencias de los procesos levantados.
Se presenta el plan de acción.

Acción de Mejora No. 5
Impresión Carta Compromiso y Catálogo de Servicios.
Sub-criterio: 5.
Objetivo: Disponer de la información relacionada a los servicios que presta el MAP en diferentes formatos y así satisfacer la demanda de diferentes tipos de usuarios.
Tareas:
1. Presupuestar impresión.
2.Solicitar diseño para imprimir
3. Solicitar impresión
Tiempo Inicio-Fin: Abril 2021-Julio 2021.
Responsable: Dirección de Gestión de Calidad Interna
Indicador: Cantidad de ejemplares puesto a disposición de los usuarios

Estado de cumplimiento Acción de Mejora No. 5: -%

Esta acción se cancela, debido a que por el Decreto 396-21 de austeridad y racionamiento del gasto público, quedan prohibidas los gastos de impresión, con el fin de seguir enfrentando el severo impacto que ha tenido la pandemia del COVID-19 en la economía nacional e internacional.

6. Recomendaciones

Es común que durante el primer semestre de ejecución de los planes de mejora (multidisciplinarios) se presenten dificultades en motorizar algunas de las acciones, por lo que se recomienda convocar una reunión extraordinaria del Comité de Calidad con los responsables de las acciones para informarles los resultados de este informe, de manera que se puedan examinar y subsanar las dificultades para los avances esperados.

7. Conclusión

A continuación, se presenta el resumen de avances de cada una de las acciones del Plan de Mejora 2021 para el semestre enero-junio, pendiente de rectificar las evidencias de la acción de mejora No. 5.

No.	Acción de Mejora	Avance Enero-Julio 2021
1	Elaborar documento de análisis de variables socioculturales, medioambientales y tecnológicas. (Análisis PESTEL).	100%
2	Evidenciar Índice General del SISMAP (IGS/ICI), y Encuestas de Satisfacción con la prestación de los Servicios del Ministerio.	25%
3	Desarrollo del plan de mejora de procesos, determinando cuales pueden prestarse de manera automatizada.	100%
4	Desarrollo del plan de mejora de procesos, determinando cuales pueden prestarse de manera automatizada.	70%
5	Impresión Carta Compromiso y Catálogo de Servicios.	- Cancelado
	Nivel de Cumplimiento	59%

8. Anexos

Las evidencias se encuentran disponibles de manera física y digital en el Departamento de Calidad en la Gestión

Evidencias

Acción de Mejora No. 1

MINISTERIO DE ADMINISTRACION PÚBLICA
Análisis PESTEL

Análisis de información sobre Variables

Factor	Variables
Económicos	• Crecimiento actual y esperado del PIB, del consumo interno, del ahorro, de la inversión • Tasa de desempleo
Socio-Cultural	• Servidores públicos y ciudadanos con mayor conocimiento de sus deberes y derechos. • Percepción negativa de la ciudadanía sobre la función pública. • Autoridades comprometidas en mejorar los resultados y la percepción de la gestión pública. • Detrimento de la efectividad en la gestión pública por clientelismo y nepotismo. • Cultura de resistencia al cambio. • Aumento en la inmigración legal e ilegal. • Bajo nivel formativo de los servidores y funcionarios públicos. • Alta inseguridad ciudadana. • Percepción negativa de los ciudadanos sobre las prestaciones de los principales servicios públicos • Percepción negativa de la ciudadanía sobre la transparencia de la misma pública.
Tecnológico	• Avances tecnológicos adoptados por otras instituciones del estado, con los que debemos ser compatibles. • Poco avance tecnológico en algunas instituciones del estado. • Analfabetismo digital de algunos de los usuarios. • Ausencia o acceso limitado a equipos tecnológicos o servicios como internet por parte de los usuarios. • Disponibilidad y estabilidad de servicios que permitan el funcionamiento adecuado de los sistemas de soporte a la gestión de la organización, incluyendo sistemas en línea como la plataforma virtual. • Protección constante por amenazas como intrusiones y hackers, entre otros. • Implementación de gobierno electrónico y estandarización de páginas web por lineamiento gubernamental. • Adopción y cumplimiento de normas tecnológicas (Pártic) y gobierno abierto. • Incremento de la oferta de servicios públicos en línea. • Buenas prácticas y normativas para asegurar la disponibilidad y continuidad de los servicios tecnológicos que aseguren la prestación continua del servicio. • Ausencia de inversión en Investigación y Desarrollo (I+D)
Medio-Ambiental	• Inexistencia de un plan de gestión de riesgos de desastres naturales. • Poca conciencia Social Ecológica. • Manejo de residuos sólidos.
Legales	• Leyes y normativas (tributaria, laboral, etc.)

Acción de Mejora No. 3

MAP	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS	FO-SGC-014 Versión: 02

	Código	Nombre	Proceso	Tipo	Fecha Cre	Versi	Ultima V	Rectiv	Aprueba
1	PR-DPM-001	Procedimiento para la Elaboración de Propuesta de Normativa	Diseño de Políticas	Procedimiento	04/01/2012	2	19/03/2012	Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	Ministro de Administración Pública
2	PR-DPM-002	Procedimiento para la Evaluación de Políticas	Evaluación de Políticas	Procedimiento	01/12/2011	1	01/12/2011	Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	Ministro de Administración Pública
	FO-DPM-001	Formulario Registro de Participantes Reunión Gabinete Ministerial	Diseño de Políticas	Formulario	24/05/2016	1	30/05/2016	Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	Ministro de Administración Pública
3	PP-SGC-001	Elaboración de Planes	Elaboración de Planes	Ficha de Proceso	16/06/2011	4	24/01/2017	Comité de Implementación Normas ISO-9001-2008	Ministro de Administración Pública
4	PP-SGC-002	Formulación Presupuestaria	Formulación Presupuestaria	Ficha de Proceso	27/07/2011	4	16/09/2016	Comité de Implementación Normas ISO-9001-2008	Ministro de Administración Pública
5	PP-SGC-003	Revisión y Seguimiento	Revisión y Seguimiento	Ficha de Proceso	27/07/2011	5	24/01/2017	Comité de Implementación Normas ISO-9001-2008	Ministro de Administración Pública
6	PP-SGC-004	Diseño de Políticas	Diseño de Políticas	Ficha de Proceso	08/06/2011	5	04/02/2013	Comité de Implementación Normas ISO-9001-2008	Ministro de Administración Pública
7	PP-SGC-005	Asesoría y Monitoreo	Asesoría y Monitoreo	Ficha de Proceso	16/06/2011	5	04/02/2013	Comité de Implementación Normas ISO-9001-2008	Ministro de Administración Pública
8	PP-SGC-006	Evaluación de Políticas	Evaluación de Políticas	Ficha de Proceso	08/07/2011	4	04/02/2013	Comité de Implementación Normas ISO-9001-2008	Ministro de Administración Pública
9	PP-SGC-007	Gestión de Recursos Humanos	Gestión de Recursos	Ficha de Proceso	13/07/2011	5	08/02/2015	Responsable del SGC	Ministro de Administración Pública
10	PP-SGC-008	Gestión Legal	Gestión Legal	Ficha de Proceso	13/07/2011	4	04/02/2013	Comité de Implementación Normas ISO-9001-2008	Ministro de Administración Pública
11	PP-SGC-009	Gestión de Relaciones Internacionales	Gestión de Relaciones Internacionales	Ficha de Proceso	27/07/2011	4	04/02/2013	Comité de Implementación Normas ISO-9001-2008	Ministro de Administración Pública
12	PP-SGC-010	Gestión Administrativa y Financiera	Gestión Administrativa y Financiera	Ficha de Proceso	13/07/2011	4	04/02/2013	Comité de Implementación Normas ISO-9001-2008	Ministro de Administración Pública
13	PP-SGC-011	Gestión de la Tecnología	Gestión de la Tecnología	Ficha de Proceso	06/07/2011	7	30/01/2015	Comité de Implementación Normas ISO-9001-2008	Ministro de Administración Pública
14	PP-SGC-012	Gestión de las Comunicaciones	Gestión de las Comunicaciones	Ficha de Proceso	13/07/2011	5	14/10/2016	Comité de Implementación Normas ISO-9001-2008	Ministro de Administración Pública
15	PP-SGC-013	Auditoría Interna	Mejora Continua	Ficha de Proceso	15/11/2011	5	31/08/2016	Comité de Implementación Normas ISO-9001-2008	Ministro de Administración Pública
16	PP-SGC-014	Acciones Correctivas y Acciones Preventivas	Mejora Continua	Ficha de Proceso	15/11/2011	6	31/08/2016	Comité de Implementación Normas ISO-9001-2008	Ministro de Administración Pública
17	PP-SGC-015	Satisfacción de los Clientes	Mejora Continua	Ficha de Proceso	15/11/2011	4	04/02/2013	Comité de Implementación Normas ISO-9001-2008	Ministro de Administración Pública
18	PP-SGC-016	Gestión de Documentos	Gestión de Documentos	Ficha de Proceso	15/11/2011	5	31/08/2016	Comité de Implementación Normas ISO-9001-2008	Ministro de Administración Pública
19	PP-SGC-017	Entrega del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a Prácticas Promisorias	Organización y Entrega del Premio Nacional a la Calidad	Ficha de Proceso	09/03/2012	3	28/08/2016	Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	Ministro de Administración Pública
20	PR-SGC-001	Control de Documentos y Registros	Gestión de Documentos	Procedimiento	01/12/2011	8	28/08/2017	Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	Ministro de Administración Pública
21	PR-SGC-002	Auditoría Interna del Sistema de Gestión de Calidad	Mejora Continua	Procedimiento	01/12/2011	5	06/04/2016	Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	Ministro de Administración Pública
22	PR-SGC-003	Gestión de No Conformidades	Mejora Continua	Procedimiento	01/12/2011	6	30/10/2016	Responsable del Sistema de	Ministro de Administración

Página 1

Inventario de procesos, subprocesos y actividades

Lista	Macroproceso	Proceso	Subprocesos/ Actividades	Informacion Documentada
1	Macroproceso estratégico	Gestión de política y directrices	- Gestión de políticas y directrices	
2			- Gestión del liderazgo	
3		Gestión de planificación y Fortalecimiento Institucional	- Identificación de necesidades y expectativas de partes	
4			- Formulación y gestión estratégica	
5			- Gestión de la planificación operativa anual	
6			- Gestión del diseño y el desarrollo organizacional (estructuras y funciones)	
7			- Gestión de riesgos y oportunidades	
8		Gestión de Relaciones Internacionales e Interinstitucionales	- Gestión de relaciones internacionales e interinstitucionales	
9		Gestión de Comunicación Externa	Gestión de Comunicación Externa	
10	Macroproceso de apoyo	Gestión de Capital Humano	- Vinculación de personas (reclutamiento, selección, socialización, inducción)	
11			- Gestión del desempeño laboral	
12			- Gestión de capacitación y desarrollo	
13			- Gestión de compensación y beneficios (programas de bienestar incluyendo programas de reconocimiento)	
14			- Gestión de relaciones laborales (ética y valores, sistema de consecuencias, conflictos e incidencias)	
15			- Gestión de registro y control	
16			- Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo	
17			- Desvinculación laboral de personas	
18		Gestión de Desarrollo Institucional	- Gestión de estudios e inteligencia institucional	
19			- Gestión de proyectos y actividades	
20			- Gestión del desarrollo institucional (administración de [illegible])	
21		Gestión de Tecnología de la Información y Comunicación	- Gestión de infraestructura tecnológica	
22			- Gestión de seguridad de la información	
23			- Gestión de soporte y servicios de tecnología	
24			- Gestión del desarrollo de aplicaciones	
25		Gestión de Seguridad	- Gestión de Seguridad (planta física, monitoreo y vigilancia, control de accesos, seguridad para personas y eventos)	
26		Gestión Financiera	- Gestión de Presupuesto	
27			- Gestión de Tesorería	
28			- Gestión de contabilidad	
29		Gestión Administrativa	-Gestión de compras y contrataciones	
30			- Gestión de Almacén y suministros	
31			- Gestión y dotación de infraestructura	
32			- Gestión de activos fijos	
33			- Gestión de Mayordomía	
34			- Gestión de Transportación	
35			- Gestión de Mantenimiento	
36			- Gestión de correspondencia y archivos	
37		Gestión de Comunicación Interna	- Gestión de comunicación	
38			- Gestión de Relaciones Públicas	
39			- Gestión de Prensa	
40			- Gestión de audiovisuales	
41			- Gestión de Acceso a la Información	
42	Macroproceso de	Gestión del Control Operacional	- Gestión de información documentada (creación, y control de documentos)	
43			- Gestión del control financiero (contraloría)	
44			- Gestión de procesos	
45			- Gestión del seguimiento, monitoreo, análisis y evaluación (reportes, informes e indicadores)	
46			- Gestión del Seguimiento Operativo y Auditoría al SIGERD	

Acción de Mejora No. 4

Ministerio de Administración Pública
Dirección de Gestión de Calidad Interna
Cronograma de Levantamiento de Procesos
[illegible]

No.	Macroprocesos	Procesos	Subprocesos / Actividades	Area responsable (Responsable)	Sistema Asociado (Interno)	¿Existe Información? Si	No	Documentos asociados	Fecha prevista de inicio	Fecha Fin
1	Macroprocesos estratégicos	Gestión de políticas y directrices	-Gestión de políticas y directrices	Despacho Ministro de Administración Pública / Dirección de Planificación y Desarrollo	N/A	X			2021	2021
2			-Gestión del liderazgo	Despacho Ministro de Administración Pública / Dirección de Planificación y Desarrollo	N/A	X		GUI-DRH-001 Guía de Buen Liderazgo FO-DRH-017 Evaluación de Liderazgo	2021	2021
3		Gestión de planificación institucional	-Identificación de necesidades y expectativas de partes interesadas	Dirección de Gestión de Calidad Interna	N/A	X		DOC-SGC-009 Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas	[illegible]	[illegible]
4			-Formulación y gestión estratégica	Dirección de Planificación y Desarrollo	N/A	X		MMA-DPD-001 Manual de Políticas de Gestión para la Planificación y el Desarrollo	[illegible]	[illegible]
5			-Gestión de la planificación operativa anual	Dirección de Planificación y Desarrollo	N/A	X		PP-SGC-001 Elaboración de Planes PR-DPD-008 Elaboración y Seguimiento del Plan Operativo	[illegible]	[illegible]
6			-Gestión del Diseño y el Desarrollo Organizacional (internos y externos)	Dirección de Planificación y Desarrollo	N/A	X		MMA-DPD-009 Manual de Organización y Funciones PR-DPD-003 Elaboración - Actualización del Manual de Organización y Funciones PR-DPD-002 Análisis y Rediseño de Estructura Organizativa	[illegible]	[illegible]
7			-Gestión de riesgos y oportunidades	Dirección de Gestión de Calidad Interna	N/A	X		FO-SGC-024 Evaluación de Eficacia de los Controles de los Riesgos DOC-SGC-008 Matriz de Identificación y Análisis de Riesgos	[illegible]	[illegible]
8		Gestión de Comunicación Externa	-Gestión del Posicionamiento e Imagen Institucional	Departamento de Comunicaciones	N/A		X	N/A	[illegible]	[illegible]
9			-Gestión de eventos y protocolo externo	División de Relaciones Públicas y Protocolo	N/A	X		PR-DCO-008 Coordinación de eventos FO-DAF-004-R5 Solicitud de Reservación Salones de Eventos FO-DAF-004-R6 Control de Solicitudes Reservación de Salones de Eventos	[illegible]	[illegible]
10			-Gestión de comunicación externa	Departamento de Comunicaciones	N/A	X		DOC-DCO-009 Mapa de Comunicación Interna y Externa PR-DCO-003 Difusión y Comunicación MMA-DCO-001 Comunicación Institucional	[illegible]	[illegible]
11		Gestión de Relaciones Internacionales	-Gestión de la cooperación internacional	Departamento de Cooperación Internacional	N/A		X	N/A	[illegible]	[illegible]
12			-Gestión de relaciones internacionales	Dirección(a) de Gabinete	N/A	X		PR-DPN-001 Coordinación de Capacitación Internacional PP-SGC-009 Gestión de Relaciones Internacionales INT-DAF-008 Instructivo para Tramitación de Gastos de Viajes Locales e Internacionales PR-DPN-002 Coordinación de Viajes	[illegible]	[illegible]