



**Informe de Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional
MIDREC**

Julio 2022

Elaborado por: Marleni Rivera

Introducción

En este informe abordamos el cumplimiento del Plan de Mejora acordado entre el Ministerio de Deportes y Recreación y el Ministerio de Administración Pública.

El Modelo CAF (Common Assessment Framework), el Marco Común de Evaluación, es una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad para mejorar su rendimiento, con los ciudadanos/clientes, en las personas y en la sociedad.

El análisis del MIDEREC, se realizó a la luz de nueve (09) criterios y veinte y ocho subcriterios (28), donde se identificaron los puntos fuertes y las áreas de mejora de la institución.

En función de los resultados, se priorizaron diez (10) áreas de mejora, en este informe se presentan acciones para las mismas relacionadas a temas de liderazgo, personas, alianzas y recursos, procesos y resultados en las personas.



CRITERIO 1: LIDERAZGO

Subcriterio 1.1 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

Área de Mejora: No se crean las condiciones para una comunicación interna y externa eficaz.

Acción realizada: El Departamento de Tecnología

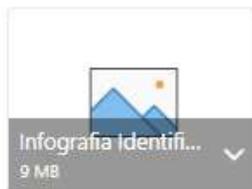
Evidencia 1: Campaña uso herramientas TIC

Tecnología

Para: Tecnología Miderec



Mar 15 Mar 2022 3:24 PM



Dirección de Tecnología

Tecnología de la información y la comunicación

Ave. 27 de Febrero, Centro Olímpico Juan Pablo Duarte, Sto Dgo

Tel. 809-540-4010 | Ext: **3520-3521**

Tecnologia@miderec.gob.do

www.miderec.gob.do

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.





1 REMITENTE
¿Esperabas un email de esta persona entidad? comprueba que el email coincide con la persona o entidad remitente que dice ser o si está suplantando a alguien.

2 ASUNTO
¿Capta tu atención el asunto del correo? la mayoría de correo fraudulentos utilizan asuntos llamativos e importantes para captar tu atención. Ten en cuenta esta consideración.

3 OBJETIVO DEL MENSAJE
¿Cuál es el objetivo del correo? Un entidad de servicios como el el banco, suministros del hogar (agua, gas) u otros nunca le pida sus datos personales por correo. Además, si es de carácter de urgente, amenazante o con ofertas y promociones muy atractivas, es muy posible que sea un fraude.

4 REDACCIÓN
¿Tienes errores ortográficos o parece una mala traducción de otro idioma? Revisa la redacción en busca de errores de ortografía o gramaticales. Además, si no está personalizado o parece una traducción automática, sospecha.

Cómo identificar un correo electrónico malicioso

Cientos de emails fraudulentos llegan a nuestras bandejas de correo y, aunque muchos son eliminados, otros consiguen su objetivo, ser leídos. **Depende de nosotros saber como identificar un correo electrónico:**

3 SocialNet

Estimados usuarios del SocialNet

Le notificamos que debido al hecho de haber superado el espacio de almacenamiento estándar de tu red social hemos procedido a cargar en su cuenta un cobro por este servicio de almacenamiento extra y le enviamos una factura que podrá descargar desde este email o accediendo a su área cliente:

5 Gracias por interesarse con nosotros
Un cordial saludo
SocialNet

<http://social.net/do/trkn.php?>

4 

6 

2 SocialNet <info@socialneet.es>

5 ENLACES
¿Los enlaces llevan a una página legítima? Sitúa el cursor encima del enlace o manten presionado el enlace en el dispositivos móviles, podrás ver un URL real a la que redirige. Si no coincide o es una web sin certificado de seguridad (https://), no hagas clic.

6 ADJUNTOS
¿Contiene un archivo adjunto que no estaba esperando o es sospechoso? Analiza los adjuntos antes de abrirlos, puede tratarse de un malware. Los antivirus y analizadores de ficheros te ayudaran a identificar si están infectados.



Finalmente, **no olvides utilizar el sentido común y aplicar todo el contenido que se encuentra en la OSI para convertirte en un usuario ciberseguro.**

¡Sigue estas pautas y disfruta de un correo electrónico libre de riesgos!

Tutorial de como poner una firma en Outlook.

 Traducir mensaje a: Inglés | No traducir nunca de: Español



Tecnología

Para: Tecnología Miderec

 [Tutorial de como poner una firma en outlook..mp4](#)



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
DEPORTES

Dirección de Tecnología

Tecnología de la información y la comunicación

Ave. 27 de Febrero, Centro Olímpico Juan Pablo Duarte, Sto Dgo

Tel. 809-540-4010 | Ext: 3520-3521

Tecnologia@miderec.gob.do

www.miderec.gob.do



DEPORTES

https://miderecsd-my.sharepoint.com/:v:/g/personal/hgeraldino_miderec_gob_do/EQ8KysvbZiJpeSOuHpg8ykBMND1mRSozCA0OulJ2OfcOw?e=SoNDRV

CRITERIO 1: LIDERAZGO

Subcriterio 1.1 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

Área de Mejora: No se utilizan sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF

Acción realizada: El comité de calidad completo la Guía de Autodiagnóstico CAF cuyos resultados se presentaron en el Informe de Autoevaluación CAF, remitidos y aprobados por el MAP

Evidencia 1: Portada Guía Autodiagnóstico MIDEREC 2022



The image shows the cover of a document titled "GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020)". The cover features the logos of the Government of the Dominican Republic and the CAF model. The text on the cover includes the name of the organization, "MINISTERIO DE DEPORTES Y RECREACION", and the date, "JUNIO 2022".

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

caf
CERTIFICACIÓN EN AUTODIAGNÓSTICO

**GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF.
(Basado en la versión CAF 2020).**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

[MINISTERIO DE DEPORTES Y RECREACION]

FECHA:

[JUNIO 2022]



Evidencia 1: Portada Guía Autodiagnóstico MIDEREC 2022



MINISTERIO DE DEPORTES Y RECREACIÓN

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)

Preparado por el Comité de Autoevaluación
Coordinador

Ing. Edwin Rodríguez
Lic. Cesar David Castillo
Lic. Rosa Rodríguez
Lic. Marleni Rivera

Evaluador (es)

Santo Domingo, D.N.
Junio 2022



DEPORTES

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.

Área de Mejora: No se han identificado las capacidades de las personas tanto en el plano individual como organizativos

Acción realizada: Se realizó el levantamiento de necesidades de capacitación a una muestra representativa de la población de servidores del ministerio cuyos resultados se tomaron en cuenta para la realización del Plan anual de capacitación MIDEREC 2022.

Evidencia 1: Plan de Capacitación anual MIDEREC



**Plan de Capacitación Anual
Planificación de Recursos Humanos**

Formulario: MAP P.H. 001
Tipo: Anual
Versión: 3
Vigencia: 20/2021

Institución: MINISTERIO DE DEPORTES Fecha: 17 DE DICIEMBRE 2021

Área requirente	Programa de Capacitación	Conocimiento o competencia a desarrollar	Cantidad de participantes Sexo Femenino	Cantidad de participantes Sexo Masculino	Cantidad total de participantes	Servidores a los que está dirigido por grupo ocupacional	Servidores que pertenecen a carrera administrativa	Periodo previsto de ejecución o trimestre	Para uso de Recursos Humanos		
									Proveedor del Programa	Costo unitario	Costo total del programa
SECRETARÍA EJECUTIVA	CURRÍCULO DE TRABAJO	Elaborar los currículos de trabajo de las personas personalizadas por la actividad competente, para proporcionar a los personalistas para la realización de los procesos de selección.	50	45	95	1,2,3,4 y 5	0	Primer Trimestre	MAP	0	\$ -
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	TALLER REDUCCION ALA ALERMANA/SALSA/PUBLICIDAD	Con la finalidad de actualizar a los participantes sobre el proceso mundial de sus deberes y derechos en base a la Ley de Turismo Pública 01 08	50	45	95	1,2,3,4,5	0	Primer Trimestre	INAP	0	\$ -
SECRETARÍA Y AUXILIARES	REUNION DE INFORMES TECNICO	Que los participantes adquieran destrezas de las técnicas e fundamentos necesarios para comunicarse eficazmente por escrito.	18	7	25	1 y 2	6	Primer Trimestre	Infotep	1352	\$ 33,800.00
SECRETARÍA Y AUXILIARES	ORATORIA	Que los participantes adquieran destrezas de las técnicas e fundamentos necesarios para comunicarse eficazmente por escrito.	18	7	25	1 y 2	6	Primer Trimestre	Infotep	2784	\$ 69,600.00
SECRETARÍA Y AUXILIARES	TALLER CORREO TELEFONICA	Se pretende que luego de haber sido recibidos del participante, además de tener tiempo de espera por una respuesta en la que se le brinde la oportunidad de recibir la atención al cliente al menos de 10 días de espera. No dar a la gente el problema en lo que son al cliente.	20	5	25	1 y 2	2	Segundo Trimestre	Infotep	640	\$ 16,200.00
SECRETARÍA Y AUXILIARES	TALLER ETIQUETA Y PROTOCOLO	Adquirir habilidades en imagen, etiqueta y protocolo empresarial, crear fundamentos necesarios para un correcto desarrollo del servicio profesional en diferentes organizaciones.	15	10	25	1 y 2	5	Segundo Trimestre	Infotep	0	\$ -
SECRETARÍA Y AUXILIARES	TALLER MANEJO DE CONFLICTOS	Comprender y resolver los casos que vayan relacionados con conflictos humanos y organizacionales, para promover mejores relaciones interpersonales en el ambiente laboral.	9	6	15	5	0	Segundo Trimestre	Infotep	748	\$ 11,220.00
SECRETARÍA Y AUXILIARES	CURSO EN EL BASICOS Y AVANZADO	Analizar en los competencias básicas para la creación e gestión de documentos de textos con Word y para el manejo del uso de power point para presentaciones de trabajo.	16	9	25	1 y 2	6	Segundo Trimestre	advisormi/mitep	2682	\$ 66,500.00
SECRETARÍA Y AUXILIARES	TALLER TRABAJO EN EQUIPO	Desarrollar las habilidades y competencias básicas con el fin de lograr que la suma de los esfuerzos individuales se convierta en una fuerza multiplicadora que logre los objetivos propuestos.	13	12	25	1,2,3,4	4	Segundo Trimestre	Infotep	748	\$ 18,700.00



Ficha Técnica

- ❑ Población: Servicios presenciales 747, servicios a usuarios institucionales 48
- ❑ Ámbito: Sede del MIDEREC
- ❑ Muestra: Con un error del 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra

<u>Servicios Presenciales 254</u>		<u>Servicios a Usuarios Institucionales 43</u>	
<u>Levantamiento para fines de autorización y construcción galleras</u>	14	<u>Apoyo alimenticio para actividades deportivas</u>	15
<u>Alojamiento en las villas deportivas</u>	13	<u>Habilitación y certificación de entidades deportivas</u>	13
<u>Terapia para recuperación física</u>	227	<u>Uso gratuito de instalaciones deportivas</u>	15

- ❑ Método a utilizar: Encuesta presencial o por correo electrónico
- ❑ Fecha de levantamiento: 17 de abril hasta el 17 de mayo de 2022
- ❑ Responsable: Edwin Rodríguez, Encargado de Calidad en la Gestión y Marleni Rivera, Analista de Planificación y Desarrollo

Evidencia 2: Plan de Acción.

Plan de Acción MIDEREC 2022

<u>Modalidad de prestación del servicio</u>	<u>Dimensión</u>	<u>Oportunidad de mejora</u>	<u>Acción de mejora</u>	<u>Fecha inicio</u>	<u>Fecha fin</u>	<u>Área responsable</u>
<u>Servicios presenciales (Usuarios Institucionales)</u>	<u>Capacidad de respuesta</u>	<u>El tiempo que tarda el área en ofrecer el servicio solicitado</u>	<u>Revisar los procedimientos e implementar las mejoras necesarias para eficientizar el tiempo acordado para la prestación del servicio</u>	Jul-22	Dic-22	<u>Dirección de Planificación y Desarrollo</u>
<u>Servicios presenciales (Usuarios Institucionales)</u>	<u>Seguridad</u>	<u>El trato que le ha dado el personal</u>	<u>Reforzar las competencias del personal que administra los servicios a través de cursos y talleres en el área de servicio al ciudadano</u>	Jul-22	Dic-22	<u>Dirección de Recursos Humanos</u>
<u>Servicios presenciales (Usuarios Institucionales)</u>	<u>Empatía</u>	<u>Facilidad de comunicación con la unidad</u>	<u>Ampliar y eficientizar los canales de comunicación e implementación de solicitudes vía web.</u>	Jul-22	Dic-22	<u>Dirección de Planificación y Desarrollo</u>



Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elementos Tangibles	La comodidad en el área de espera de los servicios.	Modernizar la planta física y el mobiliario de las diferentes áreas de la institución.	Jul-22	Dic-22	Viceministerio de construcción e instalaciones deportivas
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Empatía	La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente	Revisar la información publicada tanto en la página web como en las áreas de prestación de los servicios, a fin de ofrecer toda la información relevante sobre el servicio.	Jul-22	Dic-22	Dirección de Planificación y Desarrollo, Departamento de Tecnología.

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Subcriterio 7.2 Mediciones del desempeño

Área de Mejora: No se evidencian acciones de mejoras para los indicadores de absentismo y de rotación.

Acción realizada: Se realizó un levantamiento y análisis de la información y se calculó el índice de rotación del personal en el periodo enero -junio 2022.

Evidencia 1: Tabla IRP



INDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL
MIDERECA ENE-JUN 2022

	A: NUMERO DE PERSONAS CONTRATADAS DURANTE EN PERIODO	D: BAJAS REGISTRADAS (DESVINCULACIONES Y RENUNCIAS) SIN CONSIDERAR JUBILACIONES Y/O DEFUNCIONES	F1: NUMERO DE TRABAJADORES EXISTENTES AL INICIO DEL PERIODO	F2: NUMERO DE TRABAJADORES AL FINAL DEL PERIODO
ENERO	9	14	2,986	3,000
FEBRERO	25	18	3,000	3,009
MARZO	8	53	3,009	3,000
ABRIL	37	32	3,000	2,963
MAYO	48	23	2,963	3,034
JUNIO	47	23	3,034	3,016
TOTAL:	174	163	17,992	18,022

$$IRP = \frac{\frac{A + D}{2} \times 100}{\frac{F1 + F2}{2}}$$

IRP= 5.4

IRP-Aceptable	
Menor al 15%	Aceptable
Entre 15 y 30%	Perdida considerable
Superior al 40%	Inaceptable

Según los datos obtenidos el MIDERECA tiene un excelente IRP.

CRITERIO 4: ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Subcriterio 04.2 Manual de organización y funciones

Área de Mejora: No se ha actualizado el manual de organización y funciones

Acción realizada: Se realizó una revisión del manual de cargos lo que permitió actualizar y alinear con la estructura organizativa vigente aprobada por el MAP.

Evidencia 1: Remisión Manual de Organización y Funciones



22 de abril año 2022.

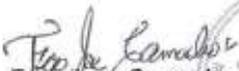
Señor
Darío Castillo Lugo,
Ministro de Administración Pública (MAP).
Su Despacho.

Distinguido señor Ministro:

Por este medido, remitimos, para fines de revisión, un Pen Drive o memoria conteniendo la actualización del **Manual de Organización y Funciones**, acorde a la estructura organizativa aprobada para el Ministerio de Deportes y Recreación (MIDEREC), mediante Resolución Núm. 0001-2022, refrendada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), de fecha 26 de enero año 2022.

Con sentimientos de alta estima y consideración, le saluda,

Muy atentamente


Francisco Camacho,
Ministro.



Evidencia 2: Resolución aprobación Manual de Organización y Funciones



Copia

24 JUN 2022
Nicolu

Santo Domingo, Distrito Nacional
24 de junio del año 2022

Lic. Darío Castillo Lugo,
Ministro de Administración Pública,
Su Despacho

Distinguido Sr. Ministro:

Cortésmente, tenemos a bien remitirle la Resolución Núm. 0003-2022, que aprueba el Manual de Organización y Funciones del Ministerio de Deportes y Recreación (MIDEREC), a fin de que sea refrendo por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Aprovechamos este medio para agradecer la asesoría y acompañamiento brindado por la Dirección de Diseño Organizacional del Ministerio que dignamente usted dirige.

Sin otro particular,

Atentamente,


Ing. Francisco José Camacho Rivas
Ministro de Deportes y Recreación



Anexo: Resolución Aprobatoria del Manual de Organización y Funciones.
Pendrive o Memoria con Manual de Organización y Funciones





Resolución núm. 0003-2022 que aprueba el Manual de Organización y Funciones del Ministerio de Deportes y Recreación (MIDEREC).

CONSIDERANDO: Que mediante la Resolución núm. 0001-2022, de fecha 28 de enero del 2022, fue aprobada la Estructura Organizativa del Ministerio de Deportes y Recreación.

CONSIDERANDO: Que el Manual de Organización y Funciones del Ministerio de Deportes y Recreación, tiene por finalidad dotar a la institución de un instrumento de gestión que contribuya al fortalecimiento y desarrollo institucional.

CONSIDERANDO: Que el Manual de Organización y Funciones constituye una guía y una fuente principal de consulta para las autoridades y empleados del Ministerio de Deportes y Recreación, puesto que es un instrumento técnico normativo que permite orientar y normar las actividades técnicas y administrativas del personal que conforma la institución, describiendo su accionar y funcionamiento.

CONSIDERANDO: Que la Ley 41-08, del 16 de enero de 2008, que crea el Ministerio de Administración Pública, establece en su artículo 8, numeral 12, que ésta es la Institución encargada de evaluar y proponer las reformas de las estructuras orgánica y funcional de la administración pública. Asimismo, revisar y aprobar los manuales de procedimiento, de organización y organigramas que eleven para su consideración los órganos y entidades de la administración pública.

VISTOS:

- Ley núm. 247-12, del 12 de mayo de 2017, Ley Orgánica de Administración Pública.
- Ley núm. 41-08 de Función Pública del 16 de enero de 2008, y que crea la Secretaría de Estado de Administración Pública, hoy Ministerio de Administración Pública.
- Ley núm. 05-07 del 08 de enero de 2007, que crea el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado.



- Ley núm. 423-06 del 17 de noviembre del 2006, Ley Orgánica de Presupuesto para el sector Público (Art. 31 párrafo I).
- Ley núm. 356-05, del 30 de agosto del año 2005, que deroga la Ley núm. 97-74 y establece los principios que rigen y reglamentan el Deporte y la Recreación en todo el territorio nacional.
- Ley núm. 85-99, del mes de agosto del año 1999, que brinda asistencia y protección a los atletas de alto rendimiento, nuevos valores e inmortales del deporte;
- Ley núm. 33-79 del 30 de abril del 1979, gaceta oficial núm. 9500, que dispone que el Ministerio de Deportes marcará de forma indeleble con un sello oficial todos los útiles e implementos deportivos que sean distribuidos por la Institución;
- Decreto núm. 527-09, de fecha 21 de julio del 2009, que aprueba el Reglamento de Estructura Organizativa, Cargos y Política Salarial, de la Ley núm. 41-08 de Función Pública.
- Decreto núm. 668-05 del 12 de diciembre de 2005, que declara de interés nacional la profesionalización de la función pública, y encarga a al Ministerio de Administración Pública, el diseño de estructuras homogéneas que sirvan de integración y coordinación transversales en las áreas responsables de las funciones jurídico-legales, administrativo-financieras, recursos humanos, información y estadísticas, planificación, coordinación y ejecución de proyectos de cooperación internacional y tecnologías de la información y comunicación.
- Decreto núm. 655-05 que Crea e Integra la Comisión Nacional de Promoción y Desarrollo del Golf en la República Dominicana;
- Decreto núm. 167-00 que establece el Reglamento para todas las actividades relativas al Boxeo Profesional que tengan lugar dentro del Territorio Nacional;
- Decreto núm. 973-86-196 del 10 de septiembre del 1986, gaceta oficial núm. 9694 que dispone que la Comisión Hipica pasa a ser una dependencia del Ministerio de Deportes;

- Decreto núm. 1300-83 del 16 de agosto del año 1983, que crea la Oficina del Comisionado Nacional de Béisbol
- Resolución núm. 068-2015, del 1 de septiembre de 2015, aprueba los Modelos de Estructura Organizativa para las Unidades de Recursos Humanos.
- Resolución núm. 30-2014, del 1 de julio de 2014, aprueba los Modelos de Estructura Organizativa de las Unidades Jurídicas en el Sector Público.
- Resolución núm. 14-2013, del 11 de abril de 2013, que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa de las Unidades Institucionales de Planificación y Desarrollo (UIPyD).
- Resolución núm. 51-2013, del 3 de diciembre de 2013, aprueba los Modelos de Estructura Organizativa de las Unidades de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).
- Resolución núm. 194-2012, del 1 de agosto de 2012, aprueba la Estructura Organizativa y de Cargos de las Oficinas de Acceso a la Información Pública.
- Resolución núm. 05-09 del 4 de marzo del 2009, que modifica el Instructivo para el Análisis y Diseño de Estructuras Organizativas en el Sector Público aprobado mediante Resolución núm. 78-06, del 23 de noviembre del 2009.

En uso de nuestras facultades legales, dictamos la siguiente:

RESOLUCIÓN:

ARTÍCULO 1: Se aprueba el Manual de Organización y Funciones del Ministerio de Deportes y Recreación, con el objetivo de dotar a la institución de un instrumento de gestión que contribuya al fortalecimiento y desarrollo institucional.

ARTÍCULO 2: Conforme a la presente Resolución, se consigna anexo el Manual de Organización y Funciones, en el cual se detallan las funciones de todas las áreas que conforman la estructura organizativa del Ministerio de Deportes y Recreación (MIDEREREC) aprobada por la Resolución núm. 0001-2022, de fecha 28 de enero del 2022.



ARTÍCULO 4: Se instruye la Dirección de Planificación y Desarrollo y a la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Deportes y Recreación, para que promueva la implementación, evaluación y actualización del Manual de Organización y Funciones.

ARTÍCULO 5: La presente resolución deroga y sustituye cualquier otra que le sea contraria.

DADA, en la ciudad de Santo Domingo, D.N, a los Veinte y Cuatro (24) días del mes de junio del año dos mil veintidós (2022), año 178 de la Independencia Nacional y 159 de la Restauración de la República.

Aprobada por:


Ing. Francisco José Camacho Rivas
Ministro de Deportes y Recreación



Refrendada por el Ministerio de Administración Pública (MAP)

Lic. Darío Castillo Lugo
Ministro de Administración Pública



CRITERIO 01. GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SERVICIOS

Subcriterio 01.7 Índice de satisfacción ciudadana

Área de Mejora: Se debe mejorar la calificación en la medición del índice de satisfacción ciudadana

Acción realizada: Se aplicó la encuesta de satisfacción ciudadana de los servicios públicos para conocer la opinión de los usuarios a fin de mejorar los servicios que ofrece la institución.

Evidencia 1: Resultado promedio de satisfacción de los usuarios

Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales y Servicios a Usuarios Institucionales

Promedio de Satisfacción de
Servicios Presenciales



Promedio de Satisfacción de
Usuarios Institucionales



Evidencia 2: Plan de Acción.

Plan de Acción MIDEREC 2022

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (Usuarios Institucionales)	Capacidad de respuesta	El tiempo que tarda el área en ofrecer el servicio solicitado	Revisar los procedimientos e implementar las mejoras necesarias para eficientizar el tiempo acordado para la prestación del servicio	Jul-22	Dic-22	Dirección de Planificación y Desarrollo
Servicios presenciales (Usuarios Institucionales)	Seguridad	El trato que le ha dado el personal	Reforzar las competencias del personal que administra los servicios a través de cursos y talleres en el área de servicio al ciudadano	Jul-22	Dic-22	Dirección de Recursos Humanos
Servicios presenciales (Usuarios Institucionales)	Empatía	Facilidad de comunicación con la unidad	Ampliar y eficientizar los canales de comunicación e implementación de solicitudes vía web.	Jul-22	Dic-22	Dirección de Planificación y Desarrollo

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elementos Tangibles	La comodidad en el área de espera de los servicios.	Modernizar la planta física y el mobiliario de las diferentes áreas de la institución.	Jul-22	Dic-22	Viceministerio de construcción e instalaciones deportivas
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Empatía	La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente	Revisar la información publicada tanto en la página web como en las áreas de prestación de los servicios, a fin de ofrecer toda la información relevante sobre el servicio.	Jul-22	Dic-22	Dirección de Planificación y Desarrollo, Departamento de Tecnología.



SEGUIMIENTO AVANCES DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL								
	Responsable Plan:	Comité de Calidad			Fecha:			
	Revisa:	Depto. de Calidad en la Gestión			Fecha:	5/7/2022		
	Aprueba:	MAP			Fecha:			
TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					RESULTADO FINAL (s/ objetivo previsto)	COMENTARIOS
		0%	25%	50%	75%	100%		
1. Revisar el marco estratégico existente 2. Realizar propuesta de modificación 3. Socializar con los grupos de interés y empleados 4. campaña en medios de difusión (murales, manuales y páginas web)	Dirección de Planificación y Desarrollo		25%					
1. Actualización de office. 2. Creación de correos institucionales para todo el personal. 3. Realizar campaña de motivación para el uso de herramientas TIC.	Departamento de tecnología					100%		
1. Evaluación plantilla autodiagnóstico. 2. Realización plan de mejora. 3. Seguimiento al plan de mejora.	Dirección de Planificación y Desarrollo					100%		
1. Realizar un registro de los resultados de las encuestas, buzones y todas las fuentes de recolección de información de los clientes internos y externos que solicitan los servicios institucionales. 2. Diseñar planes en función de los resultados obtenidos.	Recursos Humanos y Dirección de planificación y desarrollo.		25%					
1. Detección de necesidades de capacitación. Plan anual de capacitación.	2. Recursos Humanos					100%		
1. Elaboración del Manual de Cargos. 2. Aprobación por parte del MAP. 3. Socialización interna de dicho manual.	Dirección de Planificación y Desarrollo			50%				
1. Remitir ficha técnica y programación para validación del MAP 2. Aplicar encuesta y análisis de los datos 3. Remitir informe de resultados	Dirección de Planificación y Desarrollo					100%		
1. Realizar mediciones de absentismo y rotación periódicamente. 2. Analizar y tomar acciones de mejora cuando aplique.	Dirección de Recursos Humanos					100%		
1. Elaborar el Manual de Organización y Funciones, a partir de la Estructura Organizativa aprobada por el MAP. 2. Remitir al MAP para aprobación	Dirección de Planificación y Desarrollo					100%		
1. Aplicar encuesta de satisfacción ciudadana. 2. Calcular índice de satisfacción. 3. Realizar plan de mejora.	Dirección de Planificación y Desarrollo					100%		

