

**PLAN DE MEJORA 2023**

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 4: Alianza y Recursos	Subcriterio 4.2: Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil	Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	Luego de emitida la respuesta a una solicitud de información, procederemos a remitirle al ciudadano una encuesta de satisfacción de los servicios brindados en la Oficina de Libre Acceso a la Información.	Conocer la opinión de los ciudadanos, acerca de los servicios brindados en la OAI, en cuanto a tiempo de respuesta e información suministrada	1. Remitir encuesta de satisfacción	ene-23	dic-23	Recursos Humanos	La recepción satisfactoria en el correo del ciudadano	Oficina de Libre Acceso a la Información	
2	Criterio 3: Personas	Subcriterio 3.2: Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.	No se evidencia capacitación a los usuarios del área de monitoreo y seguridad de la información.	Gestionar cursos técnicos para colaboradores basados en competencias.	Implementar una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	1. Capacitar constantemente en niveles técnicos avanzados con las nuevas tecnologías de seguridad a los colaboradores que gestionan el área de monitoreo y seguridad de la información como continuidad al desarrollo de las competencias.	mar-23	dic-23	Humanos, tecnológicos.	% de colaboradores capacitados.	Depto. Tecnologías de la Información y Comunicación.	
3	Criterio 4: Alianza y Recursos	Subcriterio 4.4: Gestionar la información y el conocimiento	No se evidencia comunicación y socialización con todos los usuarios de la institución sobre la implementación y uso de la plataforma de servicios Web 365.	Comunicar a todos los usuarios de la institución sobre la implementación y uso de la herramienta de servicios WEB 365.	Crear una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	2. Socializar con los usuarios de la institución sobre la implementación y uso de la plataforma de Servicios Web 365: Sharepoint, MS-Team, Planner, Form y BI.	ene-23	abr-23	Humanos, tecnológicos.	% de herramientas utilizadas por usuarios.	Depto. Tecnologías de la Información y Comunicación.	
4	Criterio 4: Alianza y Recursos	Subcriterio 4.4: Gestionar la información y el conocimiento	No se evidencia socialización una política de concientización del manejo y gestión de la seguridad de la información para todos los usuarios.	Informar sobre la política de gestión de la seguridad de la información a todos los usuarios.	Consolidar mediante las directrices el control, manejo y comunicación de la información institucional.	3. Concientizar sobre la política del manejo y gestión de la seguridad de la información a todos los colaboradores de la institución.	abr-23	jun-23	Humanos, tecnológicos.	% de colaboradores informados.	Depto. Tecnologías de la Información y Comunicación.	
5	Criterio 4: Alianza y Recursos	Subcriterio 4.5: Gestionar la Tecnología	No se evidencia solicitud de NORTIC B2:2017 sobre accesibilidad web en el Estado Dominicano.	Gestionar e implementar normativa.	Tomar en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC con respecto a la accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.	4. Solicitar e implementar la normativa B2:2017 sobre la accesibilidad Web en el Estado Dominicano.	jul-23	dic-23	Humanos, tecnológicos.	% de normas implementadas.	Depto. Tecnologías de la Información y Comunicación.	
6	Criterio 4: Alianza y Recursos	Subcriterio 4.5: Gestionar la Tecnología	No se evidencia solicitud de la normativa para automatización de los servicios públicos.	Gestionar e implementar norma para prestación y automatización de los servicios públicos institucionales.	Implementar normas o protocolos para la prestación y automatización efectiva de los servicios públicos garantizando la normalización y homogenización de todos los servicios del estado dominicano a través de políticas de control definidas.	5. Solicitar e implementar la NORTIC A5:2019 Sobre la prestación y automatización de los servicios públicos del Estado Dominicano.	sep-23	dic-23	Humanos, tecnológicos.	% de normativas implementadas.	Depto. Tecnologías de la Información y Comunicación.	
7	Criterio 4: Alianza y Recursos	Subcriterio 4.5: Gestionar la Tecnología	No se evidencia implementación de herramientas para pase a producción en la base de datos.	Gestionar herramientas técnicas para pase a producción de cambios hacia Base de datos.	Identificar y usar nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando herramientas adecuadas para realizar los pases a producción de la data institucional. (big data, automatización, análisis de datos, etc.).	6. Implementar herramientas para realizar pases a producción de cambios a nivel de estructura y data hacia las DB de Producción.	ene-23	jul-23	Humanos, tecnológicos.	% de Transformación digital en el organismo.	Depto. Tecnologías de la Información y Comunicación.	
8	Criterio 4: Alianza y Recursos	Subcriterio 4.5: Gestionar la Tecnología.	No se evidencia actualización de audios del IVR Call Center.	Implementar nuevo audio de IVR en el sistema del call center.	Aplicar las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente.	7. Actualizar el IVR en el sistema del Call Center.	mar-23	ago-23	Humanos, tecnológicos.	% Satisfacción de los usuarios.	Depto. Tecnologías de la Información y Comunicación.	

9	Criterio 4: Alianza y Recursos	Subcriterio 4.4: Gestionar la información y el conocimiento.	Se requiere diseñar y desarrollar el módulo de una oficina virtual al portal Web de la Institución.	Realizar el diseño y el desarrollo de la oficina virtual en el portal Institucional.	Aprovechar las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	8. Desarrollar el módulo de oficina virtual en el portal institucional.	abr-23	dic-23	Humanos, tecnológicos.	% Satisfacción de los usuarios.	Depto. Tecnologías de la Información y Comunicación.	
10	Criterio 6: Resultados orientados en los resultados/clientes	Subcriterio 6.1: Mediciones de la percepción.	Se requiere digitalizar los documentos físicos de la institución.	Escanear el servicio de nuevo ingreso de los servicios de afiliación y los demás documentos físicos institucionales.	Digitalizar los documentos en la organización.	9. Digitalizar el servicio de nuevo ingreso de afiliación de los archivos de afiliados, documentos legales y archivos en general.	sep-23	dic-23	Humanos, tecnológicos.	% de archivos digitalizados.	Depto. Tecnologías de la Información y Comunicación.	
11	Criterio 6: Resultados orientados en los resultados/clientes	Subcriterio 6.2: Mediciones de rendimiento en relación a: Resultados sobre uso de la digitalización y procedimientos de e-gobierno.	Se requiere solicitar la implementación de los certificados y firmas digitales.	Requerir la implementación de los certificados y firmas digitales (e-signature).	Aplicar participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	10. Solicitar e implementar Certificados y firmas digitales a la OGTIC.	feb-23	sep-23	Humanos, tecnológicos.	% de incremento ITICge	Depto. Tecnologías de la Información y Comunicación.	
12	Criterio 4: Alianza y Recursos	Subcriterio 4.3: Gestionar las finanzas	A través de matriz porcentual de control de gastos.	Realizar revisión de gastos Administrativos y de Salud a través de una matriz porcentual de control de gastos.	Asegurar eficacia y eficiencia en el uso de los recursos financieros.	1. Elaboración de plan de pago mensual. 2. Elaboración de informes. 3. Preparación matriz de seguimiento.	ene-23	dic-23	Humanos/Tecnológicos	Cumplimiento de indicador	Dirección Administrativa Financiera y áreas operativas dependientes.	
13	Criterio 9: Resultado clave de rendimiento	Subcriterio 9.2: Resultados internos: nivel de eficiencia	No se evidencia herramienta de evaluación de objetivos financieros.	Elaborar herramienta de evaluación de objetivos financieros.	Cumplir con el presupuesto y los objetivos financieros establecidos.	1. Elaboración ejecución presupuesto de ingresos. 2. Elaboración ejecución presupuesto de gastos.	ene-23	dic-23	Humanos/Tecnológicos	Cumplimiento de presupuesto	Dirección Administrativa Financiera, Departamento Financiero, División de Contabilidad	
14	Criterio 3: Personas	Subcriterio 3.1: Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.	No se evidencia reclutamiento por concursos públicos.	Implementar el Reclutamiento por Concursos Públicos	Reclutar al personal por competencias y méritos en igualdad de condiciones	1. Identificar las vacantes que apliquen para concurso. 2. Solicitar acompañamiento del MAP para iniciar el Reclutamiento por concurso.	ene-15	feb-30	Humanos / tecnológicos	Comunicación al MAP solicitando acompañamiento para iniciar concursos	Depto. de Recursos Humanos	
15			No se evidencian actividades formativas orientadas en las áreas de gestión de diversidad y enfoque de género.	Incluir capacitaciones orientadas a la diversidad y enfoque de género	Promover la equidad	1. Incluir capacitaciones orientadas a la diversidad y enfoque de género en el Plan Anual	ene-23	feb-23	Humanos y Tecnológicos	Capacitaciones orientadas a la diversidad y enfoque de género en el Plan Anual	Depto. de Recursos Humanos	Debemos tener el Manual de Cargos aprobado previamente
16			Subcriterio 3.3: Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.	No se evidencia una Asociación de Servidores Públicos.	Gestionar la creación de la Asociación de Servidores Públicos	Contar con una Asociación de Servidores Públicos.	1. Solicitar acompañamiento del Map para la creación de la Asociación de Servidores Públicos.	feb-23	mar-23	Humanos y Tecnológicos	Asociación de Servidores Públicos creada	Depto. de Recursos Humanos
17	Criterio 4: Alianza y Recursos	Subcriterio 4.4: Gestionar la información y el conocimiento	No se evidencia un Plan de Sucesión.	Elaborar un Plan de Sucesión	Retener los conocimientos claves dentro de la Institución	1. Hacer un levantamiento de las posiciones claves	jun-23	jul-23	Humanos y Tecnológicos	Plan de Sucesión elaborado	Depto. de Recursos Humanos	
2. Elaborar el Plan de Sucesión						jul-23	ago-23	Depto. de Recursos Humanos				
18	Criterio 7: Resultados en las personas	Subcriterio 7.1: Mediciones de la percepción.	No se ha medido la opinión del personal respecto a la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización.	Encuesta interna para evaluar la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la Institución.	Conocer la percepción de las personas con relación capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la Institución.	1. Aplicar encuesta interna para evaluar la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la Institución	mar-23	abr-23	Humanos y Tecnológicos	Encuesta aplicada	Depto. de Recursos Humanos	
19	Criterio 8: Resultados de responsabilidad social	Subcriterio 8.1: Mediciones de Percepción	No se ha medido el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático	Realizar encuestas internas a todos los colaboradores para medir la sostenibilidad de la Institución con el Medio Ambiente	Asegurar el cumplimiento a las normativas de sostenibilidad y nuestro compromiso social	1. Aplicar mediciones a las políticas medioambientales concernientes a los años anteriores	ene-23	jul-23	Humanos	% de la medición y el Impacto medioambiental	Depto. de Planificación y Desarrollo	
20	Criterio 1: Liderazgo	Subcriterio 1.2: Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	No contamos con un Sistema de Gestión de Calidad	Contar con Sistema de Gestión de Calidad	Desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad para contribuir a la mejora continua de la organización.	1. Realizar monitoreos de los procesos. 2. Realizar acciones de mejora. 3. Implementación y socialización de las mejoras	ene-23	dic-23	Humanos/ Tecnológicos/Material gastable	Procesos monitoreados	Sección de Calidad/Depto. PyD/Depto. De TIC	
21	Criterio 5: Procesos	Subcriterio 5.1: Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.	No se evidencian procesos de simplificación que se realicen de forma regular	Conformar un equipo de auditores internos	Conformar un equipo de auditores internos para la realización de la supervisión y monitoreo de los procesos y procedimientos.	1. Capacitar a colaboradores para auditar los procesos . 2. Simplificar procesos en caso necesario.	ene-23	dic-23	Humanos/Material Gastable	Procesos monitoreados	Sección de Calidad/Depto. de PyD	

22	Criterio 4: Alianza y Recursos	Subcriterio 4.4: Gestionar la informacion y el conocimiento	No se evidencia un sistema de planificación o módulo de conocimiento que permita realizar la carga e integración de los diferentes manuales elaborados por las áreas, para segmentar el flujo de información de la institución, como única base central de conocimiento, información al alcance de los colaboradores, acceso a las últimas versiones de los documentos y recordatorios automáticos de procedimientos y políticas sin leer.	Desarrollar un Sistema de Planificacion o modulo	Desarrollar un Sistema de Planificacion o modulo que permita realizar la carga de los diferentes manuales y que sirva como base unica.	1- Mesa de trabajo con TIC. 2- Diseñar modulo. 3- Implementar modulo.	ene-23	dic-23	Humanos/ Tecnologicos/Financieros	Modulo diseñado	Depto. de Planificacion y Desarrollo/Depto. de TIC	
----	-----------------------------------	---	--	--	--	---	--------	--------	--------------------------------------	-----------------	--	--