

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	1: LIDERAZGO	1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	1. Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que	Realizar encuestas aleatorias sobre el conocimiento de los empleados de las actualizaciones de los procesos institucionales.	Determinar el conocimiento por parte del personal sobre las responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.	1-Elaborar encuestas 2- Tabular Resultados 3- Realizar informe de resultados 4-Realizar Plan de Acción 5- Socializar con el personal	Marzo	Junio	Humanos y Tecnológicos	Informes de resultados	Planificación y Desarrollo	
2	2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN	2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.	1. Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	Evidenciar la promoción de aportes e ideas	Conocer los aportes e ideas innovadoras por parte del personal para la mejora de la gestión	1- Establecer categorías y subcategorías de los temas a tratar. 2- Elaborar lista de ideas sobre temas específicos en base a los objetivos y los desafíos. 3- Identificar un responsable de seguimiento y respuesta 4. Crear un procedimiento de herramienta a utilizar 5- Realizar levantamiento de información levantada 6- Plan de Acción información levantada 7- Informe de Resultados	Abril	Junio	Humanos y Tecnológicos	Informes de resultados	Planificación y Desarrollo; Comunicaciones	
3	3: PERSONAS	3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.	1. Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Implementar Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	Aplicar mecanismos para orientar en materia de las condiciones de trabajo, la salud y la seguridad en el trabajo	1-Actualizar Plan de Acción 2-Aprobar Manual de Emergencias SISTAP 3-Jornadas Médicas 4- Socializar el Plan de Acción 5- Informe Gestión SISTAP	Enero	Noviembre	Humanos, Tecnológicos y Financieros	Porcentaje cumplimiento en el indicador de Salud, Seguridad Ocupacional y Prevención de Riesgos Laborales en la DGCN.	Recursos Humanos; AyF; ARL	
4	4: ALIANZAS Y RECURSOS.	4.5. Gestionar la tecnología	1. Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Implementar, monitorizar y evaluar la relación de costos efectividad de las tecnologías.	Orientar los servicios de desarrollo tecnológico para optimizar los recursos y el desarrollo integral sostenible de la organización, por lo cual evalúa los costos en función de los requerimientos.	1-Actualizar la Política Desarrollo e Implementación de Sistemas y Aplicativos tecnológicos 2-Actualizar Procedimiento de Requerimientos Sobre Desarrollo de Sistema de Información 3-Realizar monitoreo o monitoreo de evaluaciones técnicas de las soluciones 4-Actualizar el Plan de Acción 5-Ajustar actividad en el POA-2023	Febrero	Noviembre	Humanos y Tecnológicos	Informe de evaluaciones técnicas de las soluciones tecnológicas	Planificación y Desarrollo; TIC	
5	5: PROCESOS.	5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.	1. Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	Aplicar la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas	Identificar mecanismos para la inclusión de la diversidad e igualdad de género	1- Levantamiento de herramientas para identificar y satisfacer las necesidades de la diversidad de género. 2- Realizar Política de Igual de Género 3- Realizar un informe con captura de información de las necesidades de la diversidad de género. 4-Gestionar Sello de Igualdad de Género en el Sector Público (Igualando RD)	Febrero	Noviembre	Humanos y Tecnológicos	Informe de Resultados	Planificación y Desarrollo; Recursos Humanos	
6	6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.	6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a: 1. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.	1. Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	Gestionar el proceso aprobación del documento de Carta Compromiso	Obtener la aprobación de la carta compromiso por parte del MAP.	1- Corregir evidencias según criterios del Analista del MAP 2-Gestionar solicitud de aprobación 3-Monitorear los compromisos de calidad asumidos	Enero	Marzo	Humanos y Tecnológicos	Resolución de Aprobación de Carta Compromiso	Planificación y Desarrollo; Comunicaciones; Comisión de Calidad	
7	6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.	6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a: 2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.	1. Costo de los servicios.	Medir las opiniones de los usuarios sobre el costo de los servicios	Conocer la opinión de los usuarios sobre el costo de los servicios	1-Elaborar encuestas 2- Tabular Resultados 3- Realizar informe de resultados 4-Realizar Plan de Acción 5- Socializar con el personal	Febrero	Noviembre	Humanos y Tecnológicos	Informes de resultados	Planificación y Desarrollo; Sección Caja	
8	6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.	6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a: 3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la	1. Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias)	Implementar las sugerencias recibidas por los medios identificados.	Determinar los mecanismos para implementación de sugerencias de clientes internos/externos	1-Elaborar procedimiento de aplicación cambios y mejoras. 2- Socializar con el personal 3-Monitorear aplicación de cambios.	Marzo	Agosto	Humanos y Tecnológicos	Procedimiento aprobado y socializado	Planificación y Desarrollo	
9	7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.	7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).	1. La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	Medir sobre la participación voluntaria a actividades relacionadas con la responsabilidad social.	Implementar la Política de Responsabilidad Social	1- Realizar matriz de identificación de actividades e instituciones para implementar Política. Ejemplo: Donación de sangre, recolectado de tapitas, apoyo a fundaciones en actividades. 2- Ejecutar actividad 3- Elaborar informes de seguimiento sobre los principios de actuación.	Agosto	Diciembre	Humanos, Tecnológicos y Económicos	Informes de resultados	Recursos Humanos; Comunicaciones	
10	4: ALIANZAS Y RECURSOS	4.1. Mediciones de percepción, respecto a: Opinión de la sociedad respecto a:	1. El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	Medir el enfoque hacia cuestiones medioambientales	Implementar de Plan de Protección y Cuidado al Medio Ambiente	1-Realizar matriz de acción 2-Elaborar informe de seguimiento y operaciones	Enero	Diciembre	Humanos, Tecnológicos y Económicos	Informes de resultados	AyF; Recursos Humanos; Comunicaciones	