



PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL DEFENSA CIVIL DOMINICANA 2023

No.	CRITERIOS NO	SUBCRITERIOS NO.	ÁREA DE MEJORA	ACION DE MEJORA	OBJETIVO	TAREAS	FECHA DE INICIO		RECURSOS NECESARIOS	INDICADOR	RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO	COMENTARIOS
							Inicio	Fin				
1	CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.	Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.	No se evidencia políticas de innovación en la institución.	Diseñar política de innovación	Crear políticas de innovación en la institución que aumenten la eficacia en los servicios	Taller de socialización para la creación de la política de innovación Crear documento de la política Socializarlo internamente.	En. 23	Mzo. 23	Recursos Humanos y informáticos	Numero de políticas creadas, numero de talleres realizados.	Departamento de Comunicación y tecnología	
2	CRITERIO 3: PERSONA	Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización	No se evidencia la actualización del comité de género	Evidenciar la actualización del comité de género	Tener un comité de genero actualizado y en funcionamiento	Taller de sensibilización en genero Actualizar el comité Socializar y publicar en el portar web	En. 23	Mzo. 23	Recursos Humanos y informáticos	Numero de talleres realizados. Numero de publicación.	Departamento de Planificación y Desarrollo y Unidad de Genero	
3	CRITERIOS 4: ALIANZAS Y RECURSOS	Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.	No se evidencia aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	Crear una herramienta. para la interacción de la ciudadanía con la defensa civil	Dotar a la población y grupo de interés de herramientas tecnológica en línea de fácil uso para gestionar los servicios de la Oficina de la Defensa Civil.	Diseñar una herramienta para el acceso a los servicios Probar la herramienta Implementar la herramienta	Abr.23	Jun. 23	Recursos Humanos y informáticos	Porcentaje de elaboración de la herramienta tecnológica. Porcentaje de aplicación de la herramienta diseñada para el acceso a los servicios.	Departamento de tecnología	
4	CRITERIO 5: PROCESOS.	Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.	No se evidencia un sistema para gestionar requerimientos de gestión humana.	Automatizar la gestión de RR.HH. Hacer seguimiento completo de la actividad de la organización, de los empleados y el equipo de personal.	Implementar el sistema SASP para la gestión de los recursos humanos de la institución.	Definir alcance y propósito del sistema Dar seguimiento a la implementación del SASP en la institución	Abr.23	Jun. 23	Recursos Humanos y informáticos	Porcentaje de implementación del sistema	Departamento de Recursos Humanos y	
5	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES	Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.	No se ha medido la imagen global de la organización y su reputación pública No se evidencia mediante encuesta la participación de los ciudadanos. No se ha medido la capacidad de la organización para la innovación. No se ha medido la agilidad de la organización. No se ha medido la digitalización de la institución.	Crear un formulario digital que sirvan de encuesta permanente para medir la imagen global de la institución. Elaborar encuesta de participación de los ciudadanos. Elaborar una línea base para determinar la capacidad de organización para la innovación. Elaborar una línea base para determinar la capacidad de organización para medir la agilidad de los procesos. Elaborar una línea base para determinar la capacidad de digitalización innovación.	Conocer la valoración de la población en general para implementar mejoras continuas en la Oficina de la Defensa Civil. Medir mediante encuesta la participación de los ciudadanos para la toma de decisiones. Establecer con objetividad el punto de partida de la institución para el proceso de innovación. Establecer con objetividad el punto de partida de la institución para la agilidad de la organización. Establecer con objetividad el punto de partida de la institución para el proceso de digitalización.	Diseño del instrumento para la encuesta. Aplicación de encuesta Informe de los resultados de la encuesta Presentación de los resultados de la encuesta Elaborar y aplicar herramienta diagnóstica de línea base Realizar análisis comparativa respecto a la línea base establecida. Socializar resultados	Jul-23	sep-23	Recursos Humanos y informáticos	Número de personas encuestadas, porcentaje de la reputación medidas en la institución	Departamento de Recursos Humanos. Departamento de tecnología y Comité de calidad.	
		Subcriterio 6.2. Mediciones de rendimiento en relación con:	No se evidencia los resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad. No se evidencian indicadores de diversidad cultural y social de los ciudadanos clientes.	Realizar evaluaciones con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad. Integrar indicadores de integralidad y transversalización de la diversidad cultural y social de los ciudadanos clientes (Equidad de Género).	Realizar informes específicos explicativo que indiquen las oportunidades y fortaleza con relación a los estándares de calidad. Aumentar la integralidad y transversalización de la diversidad cultural y social de los ciudadanos clientes (Equidad de Género).	Realizar análisis FODA Socializar resultados Definir indicadores Crear sistema de registro Realizar evaluación	Abr.23	Jun. 23	Recursos Humanos y informáticos	realizados. Porcentaje de participación en la actividad económica. Porcentaje de participación en diversidad social y cultural. Porcentaje de indicadores de Genero que mide la institución.	Comité de calidad. Departamento de Planificación y Desarrollo y Unidad de Genero	
6	CITERIO 7: RESULTADOS EN	SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la	No se han medido los mecanismos de retroalimentación, consulta, dialogo y encuestas sistemáticas del personal. No se ha medido la apertura de la organización para el cambio y la innovación. No se han medido las estrategias y medios para dirigir la organización. No se ha medido la gestión de conocimiento en la institución. No se ha medido la gestión de conocimiento en la institución.	Medir los enfoques de la institución para así poder evaluar las estrategias y medios para	Tener una panorámica de las mediciones que realiza	Diseñar la encuesta	En. 23	Dic. 23	Recursos Humanos y informáticos	Numero de mediciones de mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo. Numero de aportes hacia los cambios y la innovación. Número de personas encuestadas, porcentaje de la agilidad de la organización. Porcentaje de estrategias medidas.	Comité de calidad. Departamento de tecnología.	

	LAS PERSONAS.	percepción.	habilidades. No se evidencia el porcentaje de los voluntarios involucrados en actividades sociales. No se evidencia el nivel de participación en actividades de mejora. No se evidencia indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas. No se ha medido el enfoque de la organización.	dirigir la organización de manera efectiva.	el estado en la institución.	Aplicar encuesta					utilizados. Porcentaje de capacidades y habilidades de las personas. Índice del conocimiento institucional. Índices de enfoques medidos. Número de personas por tiempo de permanencia. Número de personas registradas. porcentaje de los	Departamento de Recursos Humanos y Unidad de Género.	
7	CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.	SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento de la organización	No se evidencian resultados de informe de sostenibilidad social.	Evidenciar la labor de la Defensa Civil en materia de sostenibilidad social.	Fortalecer la formación en gestión de riesgo	Recolectar evidencias de la labor que realiza la Defensa Civil. Elaborar informes Socializar resultados del informe	Oct.23	Dic.23	Recursos Humanos y informáticos	Número de evidencias recolectadas			
8	CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.	SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.	No se evidencia el mecanismo de medición para los servicios de rescate en el área de operaciones.	Evidenciar las mediciones de los servicios de rescate.	Mantener un registro activo de la calidad de los servicios de rescate brindados a la población.	Estandarizar las estadísticas de los servicios de rescate brindado a la población.	En. 2023	Dic.23	Recursos Humanos y informáticos	Número de estadísticas por servicios brindados	Departamento de RRHH y Departamento de Comunicaciones		
			No se evidencia resultados en términos de "Outcomes" (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	Fortalecer los mecanismos de medición de satisfacción al usuario realizar informe	Realización de encuesta de satisfacción al usuario	Aplicar la encuesta Realizar el informe socialización del informe	En. 23	Jun. 23	Recursos Humanos y informáticos	Porcentaje de satisfacción del Usuario			
			No se evidencian resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	evidenciar resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	Presentar estrategias organizativas como parte de socializar los productos de la institución con los grupos de interés.	preparación y definición de los objetivos Evaluación del taller Mejores prácticas para aplicar Socialización con los grupos de interés	Jun.23	Dic.23	Recursos Humanos y informáticos	Número de participantes. Número de talleres realizados. Número de participantes en las reuniones. Número de audiovisuales diseñados.			
			No se evidencian los resultados de la implementación de reformas del sector público.	Conocido el contenido de la ley sobre gestión de riesgo.	Impulsar un mayor conocimiento del marco normativo del sistema de gestión de riesgo del país	Realizar reuniones de sensibilización Impartir talleres audiovisuales							