



INSTITUTO DUARTIANO

SECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
COMITÉ INSTITUCIONAL DE LA CALIDAD
PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL 2022-2023

Fecha de Elaboración: AGOSTO, 2022

Fecha de Implementación: Enero - diciembre 2023

Basado en el Informe de autoevaluación CAF, junio 2022
Fecha de Revisión: JUNIO - AGOSTO 2023

NO.	CRITERIO	ÁREA DE MEJORA	OBJETIVO	ACCIÓN DE MEJORA	ACTIVIDADES	INDICADOR	PERIODO DE EJECUCIÓN		RECURSOS NECESARIOS	RESPONSABLE DE EJECUCIÓN RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE COMENTARIOS
							INICIO	FIN			
1	I. LIDERAZGO	No se ha realizado una comunicación sistemática con los grupos de interés para la socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos, las iniciativas de cambio, innovaciones, resultados y aspectos relevantes de la organización	Garantizar una comunicación y socialización entre los servidores y miembros duartianos sobre todos los aspectos claves de la entidad, logrando incentivar el compromiso con esta entidad; comunicar las iniciativas de cambio, innovaciones, resultados y aspectos relevantes de la organización a los grupos de interés externos y a lo interno de la entidad	Elaborar Plan de Comunicación Interna	<ol style="list-style-type: none"> Hacer un levantamiento de las información relevantes que los servidores duartianos deben conocer sobre la entidad; Identificar los canales para la comunicación, como Newsletter, Mural Informativo, y otros; Redactar un plan de comunicación interna que integre los temas de difusión y socialización sobre: marco institucional; manuales de organización, procesos y funciones; logros y resultados institucionales; Implementar el plan; Establecer métodos de evaluación e impacto del plan; Comunicar las iniciativas de cambio, innovaciones, resultados y aspectos relevantes de la organización a los grupos de interés externos y a lo interno de la entidad. 	Informe de presentación y proyección de este plan	Mayo, 2023	Junio, 2023	Recursos humanos y financieros	Dpto. de Comunicación y Protocolo	
		No se ha certificado en la Norma A5: Norma sobre Prestación y Automatización de los Servicios Públicos	Automatizar los servicios que ofrece el Instituto Duarteano	Certificar al Instituto Duarteano en el cumplimiento de la Norma A5	<ol style="list-style-type: none"> Elaborar la planificación de trabajo del CIGETIC; Realizar la solicitud virtual a través del contacto de la OGTIC; Hacer cronograma de trabajo sobre esta certificación. 	Certificación de la Normativa y matriz de los servicios automatizados	Marzo, 2023	Junio, 2023	Recursos tecnológicos	CIGETIC	
3	II. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN	No se ha realizado seguimiento al Plan Estratégico Institucional (PEI) y Plan Operativo Anual (POA)	Revisar, evaluar y dar seguimiento al PEI y POA con el propósito de mantener la cultura de mejora continua.	Preparar informe de evaluación de PEI y POA	<ol style="list-style-type: none"> Convocar equipo de trabajo para revisión y evaluación; Elaborar cronograma de trabajo; Establecer mecanismos y metodología para la evaluación; Realizar plantilla de resultados; Hacer informes con los resultados a la máxima autoridad y a lo interno de la institución, y redactar sugerencias; Reestructurar el PEI y el POA de acuerdo a las sugerencias expuestas; Analizar del desempeño interno y capacidades de la organización (FODA), gestión de riesgos, etc. 	Informe de evaluación al PEI y POA, elaborado al 80%	Junio, 2023	Septiembre, 2023	Recursos humanos	Planificación y Desarrollo	
4		No se ha realizado política de innovación y comunicación de los resultados de la organización a todos los grupos de interés	Promover la cultura de innovación	Redactar Política de Innovación Duarteana	<ol style="list-style-type: none"> Redactar la Política de Innovación institucional; Gestionar aprobación de la Junta Directiva Nacional; Aplicar la política; Promocionar la política a todos los grupos de interés, tanto a lo interno como a lo externo. 	Impacto de la política	Mayo, 2023	Junio, 2023	Recursos humanos	Despacho Presidencia Sección de Tecnología y Comunicaciones	
5	III. PERSONAS	No se ha realizado un sistema de incentivos y reconocimientos	Implementar un sistema de reconocimiento laboral acorde con las disposiciones legales vigentes y otros, tomando en cuenta la naturaleza de la institución	Planificar programa de reconocimiento laboral	<ol style="list-style-type: none"> Realizar estudios sobre las disposiciones legales establecidas; Diseñar mural para colocar distinción de logros por cargos; Categorizar los tipos de reconocimientos; Proponer a la máxima autoridad Elaborar programa y promocionarlo entre los servidores. 	Planificación de reconocimiento laboral	Abril, 2023	Julio, 2023	Recursos humanos y financieros	RRHH	
6		No se ha realizado mecanismos de diálogo para propiciar el aporte de ideas y sugerencias de los empleaños	Motivar la participación de los empleados a través de intercambio de ideas y sugerencias	Preparar formularios de Ideas y Sugerencias	<ol style="list-style-type: none"> Reuniones periódicas para conocer las opiniones; Diseñar y elaborar los formularios. 	Resultados de los formularios de ideas y sugerencias	Febrero, 2023	Febrero, 2023	Recursos humanos	RRHH	
7		No se han realizado actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	Elaborar e implementar un programa de capacitación, basado en el resultado de la necesidad del cargo	Implementar plan de capacitaciones	<ol style="list-style-type: none"> Levantamiento de las necesidades y expectativas de cada área; consulta y comprobar con supervisor inmediato; Analizar el desempeño de los servidores para detectar necesidad a priorizar; Redactar formulario de retroalimentación para ser utilizado luego de cada capacitación recibida; Elaborar plantilla para base de datos de las capacitaciones; Elaborar el plan, especializado por áreas; Evaluar el impacto de los programas de formación, desarrollo de las personas, traspaso de conocimientos, en relación al costo de actividades, por medio del monitoreo y análisis costo/beneficio; Elaborar un formulario de análisis costo/beneficio del impacto del programa de formación. 	Cantidad de capacitaciones especializadas	Enero, 2023	Noviembre, 2023	Recursos humanos	RRHH	

8	IV. ALIANZAS Y RECURSOS	No se ha realizado la gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad	Elaborar y publicar Carta Compromiso al Ciudadano	Realizar Carta Compromiso al Ciudadano	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitar al equipo del Comité de Calidad sobre el Programa de Carta Compromiso al Ciudadano; 2. Elaborar un cronograma de trabajo; 3. Recopilar los anexos de elaboración; 4. Redactar la Carta Compromiso al Ciudadano; 5. Remitir al MAP para aprobación; 6. Publicar en todas las plataformas. 	Indicadores de calidad por servicios	Marzo, 2023	Octubre, 2023	Recursos humanos	Comité de Calidad	
9		No se ha realizado el plan estratégico y operativo para el mantenimiento de las instalaciones	Eficientizar el mantenimiento de las instalaciones de la entidad.	Redactar plan de mantenimiento de las Instalaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un levantamiento de las condiciones de las instalaciones; 2. Elaborar plantilla de proveedores que ofrecen servicios de mantenimiento; 3. Redactar el plan de mantenimiento de las instalaciones. 	Cantidad y tipos de mantenimiento realizados; resultados, costo/beneficio	Noviembre, 2023	Diciembre, 2023	Recursos humanos	Enc. Administrativo / Enc. de Mantenimiento	
10		No se han realizado sistemas y procesos para almacenar y evaluar la información y el conocimiento; monitorear y garantizar su uso eficaz de las TICs y los sistemas de gestión digitales	Evaluar de manera sistemática los procesos a la implementación de soluciones de TIC y de gobierno abierto y servicios en línea.	Elaborar plan de trabajo del CIGETIC	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar cronograma de trabajo; 2. Completar formulario sobre el Índice de Uso de TIC e Implementación de E-Gobierno; 3. Elaborar Centros de Datos; 4. Organizar sistema de control y monitoreo de seguridad; 5. Sistema de Planificación de Recursos Electrónicos; 6. Establecer Sistema de control de acceso a áreas sensitivas; 7. Procesar un inventario detallado y actualizado de los software; 8. Redactar normas y protocolos para la protección de la data y seguridad cibernética; 9. Monitoreo y evaluación de la rentabilidad y el impacto de las tecnología; 10. Redactar una programación de BackUps / Normas para la protección de datos personales. 	Índice de uso de TIC e implementación de E-gobierno	Enero, 2023	Febrero, 2023	Recursos humanos	CIGETIC	
11		No se ha realizado retención del conocimiento clave de los empleados dentro de la institución	Asegurar que el conocimiento clave de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma	Redactar manual de suplencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar Manual de Suplencia; 2. Procurar la aprobación de la máxima autoridad; 3. Difundir a lo interno de la institución. 	Impacto de la aplicación del Manual	Abril, 2023	Mayo, 2023	Recursos humanos	RRHH	
12		No se ha realizado el control, revisión y evaluación sobre las responsabilidades de los socios, monitoreo de los resultados e impactos de las alianzas	Establecer mecanismos de monitoreo e impacto de los acuerdos interinstitucionales suscritos	Diseñar matriz de monitoreo y evaluación de los acuerdos interinstitucionales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar base de datos de los acuerdos y medios de contacto; 2. Designar equipo de trabajo responsable del monitoreo, evaluación y seguimiento de los acuerdos; 3. Redactar matriz de monitoreo, seguimiento y evaluación de los acuerdos; 4. Instituir un sistema compartido con entidades hermanas para facilitar el intercambio de datos. 	Resultados de evaluación	Mayo, 2023	Mayo, 2023	Recursos humanos	Sección Jurídica / Coordinadora de Despacho / Protocolo	
13	V. PROCESOS	No se han realizado mapeo, descripción y documento de los procesos; sus riesgos y factores de éxito	Revisión y socialización del mapa de procesos, aprobado por el MAP	Redactar informe de revisión y evaluación del Mapa de Procesos del ID	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar el informe de revisión y evaluación del Mapa de Procesos del ID; 2. Presentar informe a la máxima autoridad; 3. Socializar los resultados con todos los empleados. 	Áreas de mejora de los procesos	Abril, 2023	Mayo, 2023	Recursos humanos	RRHH	
14		No se ha realizado el proceso documentado para la mejora continua y garantía de la protección de datos	Establecer un mecanismo/estrategia para la documentación de los procesos y resultados	Elaborar Política de Protección de Datos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar política de protección de datos; 2. Presentar la política a la máxima autoridad; 3. Implementar política; 4. Difundir con los servidores y grupos de interés. 	Impacto de la implementación de protección de datos	Julio, 2023	Agosto, 2023	Recursos humanos	Soporte Técnico / CIGETIC	
15	IX. RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO	No se ha medido la eficacia de las estrategias y objetivos institucionales	Medir sistemáticamente la eficacia de la estrategia en relación con a la satisfacción de las necesidades y expectativas, y el nivel de eficiencia de los procesos internos.	Redactar plan de gestión de monitoreo y evaluación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Completar la acción cuatro de este plan, a través de auditorías, inspecciones, encuestas, sondeos, benchmarking y otros. 	Resultados de auditorías, encuestas, sondeos e inspecciones; comparativo de resultado interno y externo	Septiembre, 2023	Octubre, 2023	Recursos humanos	RRHH Planificación y Desarrollo	

