



Primer Informe Ejecución Plan de Mejora Institucional 2023

Primer Informe Ejecución Plan de Mejora Institucional 2023

Modelo CAF (Common Assessment Framework)

Junio 2023

CONALECHE



Primer Informe Ejecución Plan de Mejora Institucional 2023

INTRODUCCIÓN

El Consejo Nacional para la Reglamentación y Fomento de la Industria Lechera (CONALECHE), es la institución oficial encargada de velar por el crecimiento y desarrollo del sector lechero de nuestro país. Se dedica a la elaboración y ejecución de una política lechera que promueva la autosuficiencia y mejore los niveles de productividad y competitividad del sector. Asimismo, está orientada a desarrollar y ordenar la industria lechera nacional, incentivando la producción, industrialización, comercialización y consumo de la leche y sus derivados.

En nuestro compromiso de lograr un mayor fortalecimiento institucional y mejorar continuamente la calidad de los servicios que ofrecemos, elaboramos el Plan de Mejora Institucional 2023 sobre la base de las acciones de mejora identificados en la Autoevaluación CAF 2022, realizada por el Comité de Calidad de la Institución.

A continuación, se presentan los avances del Plan de mejora 2023, especificando los hallazgos según el autodiagnóstico, las acciones realizadas, así como las evidencias que respaldan el cumplimiento de las mejoras. A la fecha, el porcentaje de avance en la ejecución del Plan de Mejora 2023 es de 60%.



Primer Informe Ejecución Plan de Mejora Institucional 2023

AVANCES EJECUCIÓN PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2023

Conforme a lo establecido en el Plan de Mejora Institucional 2023, a continuación, se detallan los avances logrados en cada acción de mejora según criterio y subcriterio:

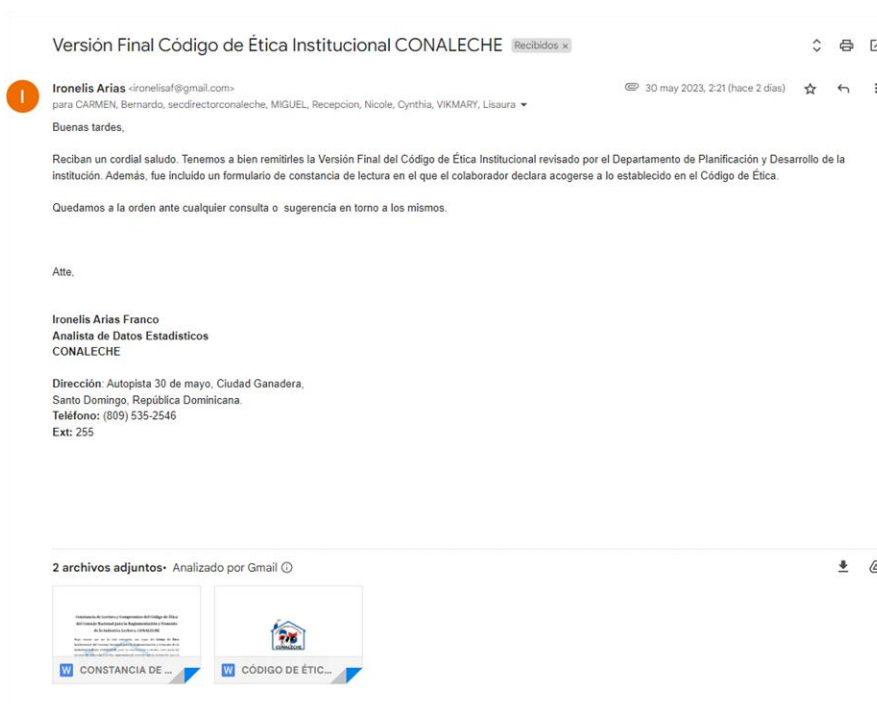
CRITERIO I: LIDERAZGO

Subcriterio: 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se ha actualizado el código de ética institucional.

Acción realizada: La División de Gestión Humana en coordinación con el Dpto. de Planificación y Desarrollo y la División Jurídica de la institución realizaron varias sesiones de trabajo para actualizar el Código de Ética Institucional. En esta versión actualizada del código se detallan de manera clara y concisa los lineamientos éticos a los que deben acogerse los colaboradores de la institución.

Evidencia 1. Correo Remitiendo el Código de Ética Actualizado





Primer Informe Ejecución Plan de Mejora Institucional 2023

Evidencia 2. Portada del Código de Ética actualizado



CÓDIGO DE ÉTICA

Consejo Nacional para la Reglamentación y Fomento de la Industria Lechera
(CONALECHE)

CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL Y CONDUCTA DEL SERVIDOR PÚBLICO

JUNIO 2023



Primer Informe Ejecución Plan de Mejora Institucional 2023

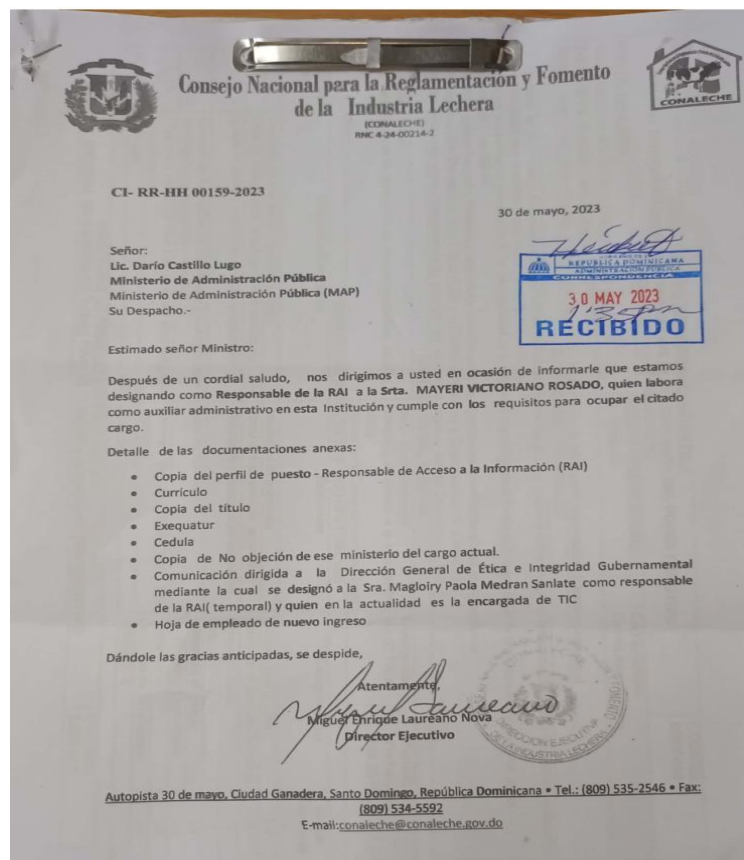
CRITERIO I: LIDERAZGO

Subcriterio: 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Hallazgo según el autodiagnóstico: La institución no dispone de la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública.

Acción realizada: La Institución inició el proceso de conformación y organización de la Oficina de Libre Acceso a la información (OAI) de la mano de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Se seleccionaron los espacios donde se ubicarán los responsables de manejar la oficina, así como también fue designada la persona Responsable de Acceso a la Información (RAI) de la institución.

Evidencia 1. Comunicación de designación de la RAI





Primer Informe Ejecución Plan de Mejora Institucional 2023

CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se ha culminado la Carta Compromiso al Ciudadano.

Acción realizada: Mediante la Resolución núm. 352-22, fue aprobada la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la Institución. Se realizó una reunión de socialización para presentar la Carta a todos los colaboradores de la institución, agotando todas las actividades planificadas en los planes de comunicación interno y externo. Asimismo, el acto de lanzamiento oficial de la Carta compromiso al ciudadano al público en general fue realizado el 25 de enero del 2023.

Evidencia 1. Resolución aprobatoria Carta Compromiso al Ciudadano





Primer Informe Ejecución Plan de Mejora Institucional 2023

Evidencia 2. Brochure de la Carta Compromiso al Ciudadano del CONALECHE

Formas de comunicación y participación ciudadana

Comunicación escrita dirigida al director ejecutivo del CONALECHE y/o encargados departamentales de las áreas sustantivas a ser depositada en la oficina ubicada en la Ciudad Ganadera, Edificio "A", Autopista 30 de Mayo, Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana.

Correo electrónico dirigido al director ejecutivo y/o encargados departamentales de las áreas sustantivas que figuran en el organigrama de la institución.

Teléfono: (809)535-2546
E-mail: conaleche@conaleche.gob.do
Página web: www.conaleche.gob.do

 @conalecherd

Datos de Contacto



**Ciudad Ganadera, Edificio "A",
Autopista 30 de Mayo, Santo Domingo
de Guzmán, Distrito Nacional,
Capital de la República Dominicana.**

Contacto
Tel.: (809) 535-2546
conaleche@conaleche.gob.do

Unidad responsable de la carta compromiso:
Departamento de Planificación y Desarrollo
Contacto: 809-535-2546 Ext. 222
planificacion@conaleche.gob.do
planificacionconaleche@gmail.com





**CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO**

Noviembre 2022 - Noviembre 2024

Para quejas y sugerencias:

- A través de www.conaleche.gob.do, apartado buzón de sugerencias
- Portal 311 sobre quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias.
- Buzón para quejas y sugerencias, ubicado en el área de recepción de las oficinas del CONALECHE.

Las quejas y sugerencias serán respondidas a más tardar en 15 días laborables después de su presentación.

Medidas de subsanación

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos de calidad asumidos por el CONALECHE, el director ejecutivo responderá por escrito informando al usuario el motivo del incumplimiento y las medidas adoptadas para dar respuesta en un plazo máximo de 15 días laborables.

El Programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



Primer Informe Ejecución Plan de Mejora Institucional 2023

Evidencia 3. Acto de Lanzamiento Oficial Carta Compromiso al Ciudadano

CONALECHE LANZA PRIMERA VERSIÓN DE LA CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Written by nelson feliz 2 days ago - 0 Comments



CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se ha culminado con la determinación de los puntos de acceso y reuniones ante catástrofes con el COE.



Primer Informe Ejecución Plan de Mejora Institucional 2023

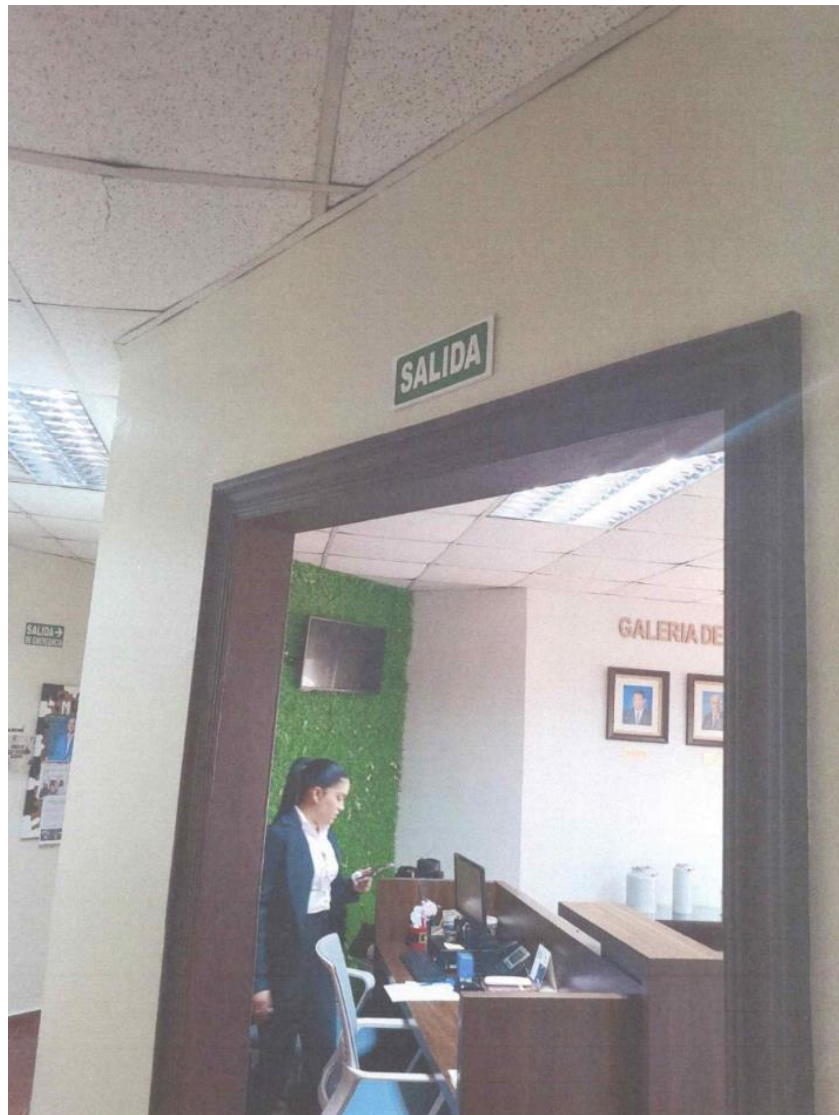
Acción realizada: Fue definida y señalizada de forma adecuada la ruta de evacuación de la institución y los puntos de acceso y reuniones antes catástrofes, de la mano de colaboradores del Centro de Operaciones de Emergencias (COE).

Evidencia 1. Fotografías de la ruta de evacuación





Primer Informe Ejecución Plan de Mejora Institucional 2023





Primer Informe Ejecución Plan de Mejora Institucional 2023

Evidencia 2. Fotografías del Punto de encuentro





Primer Informe Ejecución Plan de Mejora Institucional 2023

CRITERIO 5: PROCESOS

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se ha realizado una actualización del registro de llamadas en el Departamento Técnico Lácteo.

Acción realizada: Luego de realizar varias sesiones de trabajo, fue actualizado el registro de llamadas y asistencias técnica del departamento Técnico Lácteo, y fue generado un nuevo formulario que facilita el registro de las asistencias brindadas a los ciudadanos/cliente que establecen contacto telefónico con dicho departamento.

Evidencia 1. Correo Remitiendo el nuevo formulario de registro de asistencia técnica Dpto. Técnico Lácteo



Registro de Asistencias Técnicas T.L Recibidos x



Ironelis Arias <ironelisaf@gmail.com>
para marianafurakis, LEANDRO, paolamedrano29, Bernardo ▾

Buenos días,

En el adjunto se encuentra el formulario de registro de asistencias técnicas revisado.

Saludos cordiales,

Ironelis Arias Franco
Analista de Datos Estadísticos
CONALECHE

Dirección: Autopista 30 de mayo, Ciudad Ganadera,
Santo Domingo, República Dominicana.
Teléfono: (809) 535-2546
Ext: 255

Un archivo adjunto • Analizado por Gmail ⓘ





Primer Informe Ejecución Plan de Mejora Institucional 2023

Evidencia 2. Nuevo formulario de registro de asistencias técnicas

| CONSEJO NACIONAL PARA LA REGLAMENTACIÓN Y FOMENTO DE LA INDUSTRIA LECHERA DEPARTAMENTO TÉCNICO LACTEO REGISTRO DE ASISTENCIA TÉCNICA | | | | | DTL-AT-_____ |
|--|--------|--------------------|-----------------------------|--------------------|--------------|
| FECHA | NOMBRE | TELÉFONO O CELULAR | INST/ DEPENDENCIA O EMPRESA | CORREO ELECTRÓNICO | |
| | | | | | |
| Vía de Acceso: Telefónica <input type="checkbox"/> Correo <input type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> | | | DIRECCIÓN | | |
| Tema a Tratar: | | | | | |
| Técnico a cargo: | | | | | |

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A CIUDADANOS/CLIENTES.

Hallazgo según el autodiagnóstico: No contamos aún con un informe estadístico sobre las encuestas de determinación de atributos y satisfacción de usuarios para la Carta Compromiso.

Acción realizada: Luego de la tabulación y análisis de los datos de las encuestas para la determinación de los atributos y el nivel satisfacción de los ciudadanos/clientes, se realizó el primer informe estadístico en el que se detallan los resultados de las encuestas aplicadas en ultimo trimestre del año 2022.



Primer Informe Ejecución Plan de Mejora Institucional 2023

Evidencia 1. Portada del Informe Estadístico sobre las encuestas de satisfacción primer trimestre 2023



Consejo Nacional para la Reglamentación y Fomento de la Industria Lechera

RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS COMPROMETIDOS EN LA CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO DEL CONALECHE

Preparado por:

Departamento de Planificación y Desarrollo

Santo Domingo, Distrito Nacional

Abril, 2023

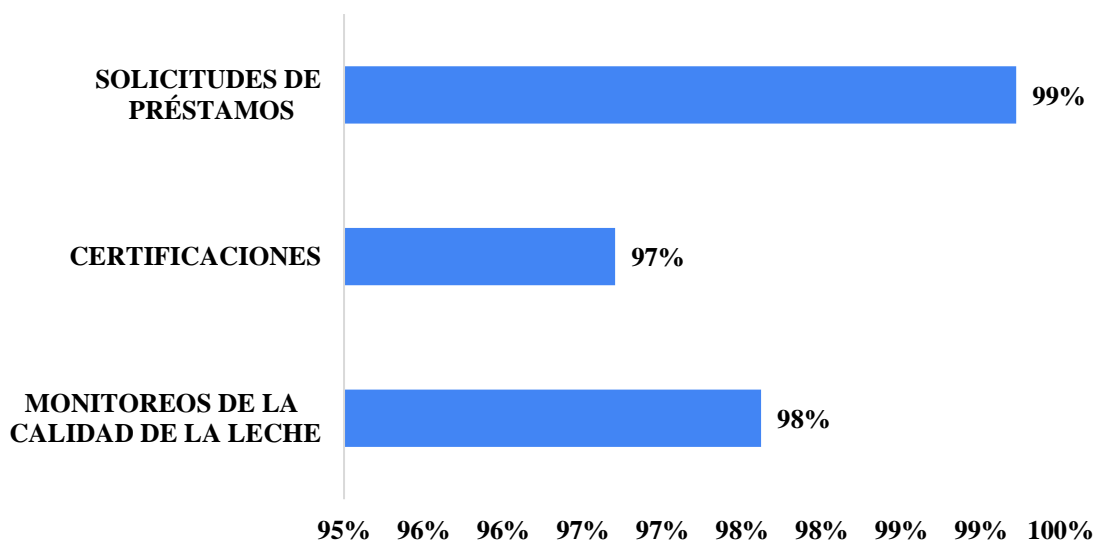


Primer Informe Ejecución Plan de Mejora Institucional 2023

Evidencia 2. Resultados del nivel de satisfacción general por servicios primer trimestre 2023

| ATRIBUTOS | MONITOREOS DE LA CALIDAD DE LA LECHE | CERTIFICACIONES | SOLICITUDES DE PRÉSTAMOS |
|-------------------------|--------------------------------------|-----------------|--------------------------|
| TIEMPO DE RESPUESTA | 94% | 100% | 98% |
| ELEMENTOS TANGIBLES | 97% | 100% | 98% |
| AMABILIDAD | 100% | 100% | 100% |
| FIABILIDAD (1) | 94% | 92% | 100% |
| FIABILIDAD (2) | 97% | 85% | 98% |
| PROFESIONALIDAD | 100% | 100% | 100% |
| ACCESIBILIDAD | 100% | 100% | 100% |
| PROMEDIO GENERAL | 98% | 97% | 99% |

Evidencia 3. Resultados Nivel Satisfacción promedio por servicios primer trimestre 2023





Primer Informe Ejecución Plan de Mejora Institucional 2023

SEGUIMIENTO AVANCES DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

Responsable Plan: Comité de Calidad **Fecha:** 6/6/2023
Revisa: Departamento Planificación y Desarrollo **Fecha:** _____
Aprueba: MAP **Fecha:** _____

| TAREAS | RESPONSABLE | ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha) | | | | | RESULTADO FINAL (s/ objetivo previsto) | COMENTARIOS |
|--|--|-------------------------------|-----|-----|-----|------|--|-------------|
| | | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | | |
| I. Reunión y revisión para actualización del código de ética (Diseño, digitación, impresión, socialización y aprobación) | Dpto. Recursos Humanos/ Div. Jurídica | | | | | 100% | | |



Primer Informe Ejecución Plan de Mejora Institucional 2023

| | | | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--------------------|--|--|
| <p>I. Habilitar el área de la OAI. II. Designar al RAI III. Proceso de Inducción del RAI.</p> | <p>Dpto. TIC / Dpto. Administrativo y Financiero.</p> | | | | | <p>100%</p> | | |
| <p>I. Terminar encuestas. II. Determinar los atributos. III. Reeditar Brochure. IV. Aprobación de Carta Compromiso.</p> | <p>Dpto. Planificación y Desarrollo.</p> | | | | | <p>100%</p> | | |
| <p>I. Identificar puntos de accesos. II. Señalización de salidas de emergencias.</p> | <p>Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo.</p> | | | | | <p>100%</p> | | |
| <p>I. Reunión con las diferentes áreas del CONALECHE para elaborar un formato oficial del registro de asistencias técnicas vía telefónica.</p> | <p>Dpto. Técnico Lácteo.</p> | | | | | <p>100%</p> | | |



Primer Informe Ejecución Plan de Mejora Institucional 2023

| | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|-----------------------------------|--|--|
| <p>I. Concluir la aplicación de las encuestas. II. Realizar la tabulación de las encuestas aplicadas. III. Preparar informe estadístico de resultados.</p> | <p>Dpto. Planificación y Desarrollo.</p> | | | | | <p align="center">100%</p> | | |
|--|--|--|--|--|--|-----------------------------------|--|--|