



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

# Informe de Seguimiento Plan de Mejora 2023

## **1. Objetivo**

---

Presentar los resultados del cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan de Mejora Institucional 2023.

## **2. Antecedentes**

---

En cumplimiento a las disposiciones del Decreto Núm. 211-10, durante el año 2023 el Comité de Calidad realizó el autodiagnóstico institucional bajo el Modelo Marco Común de Evaluación -Modelo CAF por sus siglas en inglés-, que concluyó en el Plan de Mejora Institucional a ser ejecutado entre enero y diciembre del 2023, y que tomó en cuenta las lecciones aprendidas de la ejecución del Plan de Mejora 2022, cumpliendo así el ciclo PDCA de mejora continua.

La obligatoriedad de realizar autodiagnósticos CAF y disponer de planes de mejora para el Sector Público dominicano se refleja en los indicadores No. 1 y 2 del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), con vigencia de un año respectivamente.

## **3. Alcance**

---

La evaluación de los avances del Plan de Mejora abarca el análisis de las cinco (10) acciones de mejora que están contenidas en el mismo, a ser ejecutadas por las áreas misionales y de apoyo del Ministerio de Administración Pública.

## **4. Metodología**

---

Se dispone de un modelo de plantilla preparado por el Ministerio de Administración Pública (MAP), cuya última pestaña se destina a la medición de los niveles de avance de las acciones en una escala de 0%, 25%, 50%, 75% y 100%, de acuerdo con el grado de cumplimiento de las tareas pautadas para el logro de los objetivos.

La Dirección de Sistemas de Gestión Internos, tiene a su cargo la responsabilidad de analizar periódicamente las evidencias mostradas por los responsables de las ejecutorias y elaborar un informe con el estado del cumplimiento, a los fines de garantizar que se movilice la ejecución pertinente del plan. Los informes son presentados al Comité de Calidad, que a su vez participa en el seguimiento a las acciones de mejora, aunque de manera particular, el informe anual es remitido al Ministerio de Administración Pública.

Durante el primer trimestre de evaluación, siempre que el plazo de ejecución de la acción sea amplio (9 meses a 1 año), la puntuación máxima de avance es de 25%, salvo aquellas excepciones en que la ejecución ha avanzado más rápido que lo planificado.

## 5. Resultados

Acción de Mejora: No. 1

		Periodo	Enero-Diciembre 2023
<b>Referencia:</b>	Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.		
<b>Área de Mejora:</b>	No se evidencia que se involucra a todos los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia		
<b>Acción de Mejora:</b>	Establecer metodología sistemática para revisión periódica de la información sobre los grupos de interés.		
<b>Objetivo:</b>	Mantener una revisión periódica a las informaciones sobre los grupos de interés.		
<b>Responsable:</b>	Dirección de Sistemas de Gestión Internos		
ACTIVIDADES	ESTADO		COMENTARIOS
	( X ) REALIZADO		
	( □ ) NO REALIZADO		
1. 1. Revisión-actualización de las partes interesadas relevantes	<input checked="" type="checkbox"/>		
2. 2. Revisión y levantamiento de información relevante sobre las partes interesadas.	<input checked="" type="checkbox"/>		
3. Diseñar propuesta de actualización	<input checked="" type="checkbox"/>		
4. Solicitar aprobación	<input type="checkbox"/>		
5. Socialización	<input type="checkbox"/>		
Comentarios: Se ha diseñado la propuesta de actualización.			
<i>Responsable Seguimiento: Dirección de Sistemas de Gestión Internos</i>			
<b>Estado de Acción :</b>	<b>70 %</b>		

**Acción de Mejora: No. 2**

		<b>Periodo</b>		<b>Enero-Diciembre 2023</b>
<b>Referencia:</b>	Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.			
<b>Área de Mejora:</b>	No se evidencia el establecimiento de una cultura impulsada por la innovación			
<b>Acción de Mejora:</b>	Diseñar y desarrollar estrategia para promover el cambio y la innovación.			
<b>Objetivo:</b>	Crear una estrategia institucional para el impulso de una cultura de innovación.			
<b>Responsable:</b>	Dirección de Sistemas de Gestión Internos			
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>ESTADO</b>		<b>COMENTARIOS</b>	
	<b>( X ) REALIZADO</b>			
	<b>( □ ) NO REALIZADO</b>			
1. Revisión y levantamiento de información relevante sobre las partes interesadas.	<input checked="" type="checkbox"/>			
2. Diseñar propuesta de actualización	<input type="checkbox"/>			
3. Solicitar aprobación	<input type="checkbox"/>			
4. Socialización y puesta en marcha de la política y estrategia.				
Comentarios: Se ha iniciado la revision de la informacion relevante con los grupos de interés pertinentes.				
<i>Responsable Seguimiento: Dirección de Sistemas de Gestión Internos</i>				
<b>Estado de Acción :</b>	<b>25 %</b>			

**Acción de Mejora: No. 3**

		<b>Periodo</b>	<b>Enero-Diciembre 2023</b>
<b>Referencia:</b>	Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.		
<b>Área de Mejora:</b>	No se evidencia el establecimiento de una cultura impulsada por la innovación		
<b>Acción de Mejora:</b>	Diseñar y desarrollar estrategia para promover el cambio y la innovación.		
<b>Objetivo:</b>	Contar con una política de innovación que establezca el compromiso y trases lineamientos institucionales relacionados con la innovación y el cambio		
<b>Responsable:</b>	Dirección de Innovación/ Dirección de Sistemas de Gestión Internos		
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>ESTADO</b>		<b>COMENTARIOS</b>
	<b>( X ) REALIZADO</b>		
	<b>( □ ) NO REALIZADO</b>		
1. 1. Revisión y levantamiento de informacion relevante y modelos de referencia.	<input checked="" type="checkbox"/>		
2. Diseñar propuesta de politica	<input checked="" type="checkbox"/>		
4. Solicitar aprobación	<input type="checkbox"/>		
5. Socialización e implementar politica	<input type="checkbox"/>		
Comentarios:Se ha levantado la informacion relevante y ha diseñado la prouesta.			
<i>Responsable Seguimiento: Dirección de Sistemas de Gestión Internos/ Dirección de Innovación</i>			
<b>Estado de Acción :</b>	<b>50 %</b>		

**Acción de Mejora: No. 4**

		Periodo	Enero-Diciembre 2022
<b>Referencia:</b>	Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a con la estrategia de la organización		
<b>Área de Mejora:</b>	No se evidencia que exista una Unidad o función responsable de impulsar las políticas de equidad (unidad de género u otra) y que lleve una estadística de los registros de participación de los empleados clasificados por sexo u otro criterio relevante.		
<b>Acción de Mejora:</b>	Diseñar, aprobar e implementar una política de equidad		
<b>Objetivo:</b>	Establecimiento de una política que promueva y contribuya con la equidad en la institución		
<b>Responsable:</b>	Dirección de Recursos Humanos		
ACTIVIDADES	ESTADO		COMENTARIOS
	( X ) REALIZADO		
	( □ ) NO REALIZADO		
1. Revisión y levantamiento de información relevante y modelos de referencia.	<input checked="" type="checkbox"/>		
2. 2. Diseñar propuesta de política	<input checked="" type="checkbox"/>		
3. Solicitar aprobación	<input checked="" type="checkbox"/>		
4. Socialización e implementar la política	<input checked="" type="checkbox"/>		
Comentarios: la insitucion ha firmado un acuerdo insterinstitutional que promueve a traves de unos lineamientos el desarrollo de una política integral de género			
<i>Responsable Seguimiento: Dirección de Sistemas de Gestión Internos/ Direccion de Recursos Humanos</i>			
<b>Estado de Acción :</b>	<b>100 %</b>		

**Acción de Mejora: No. 5**

		Periodo	Junio-Diciembre 2023
<b>Referencia:</b>	Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.		
<b>Área de Mejora:</b>	No se evidencia la existencia de un programa, política o procedimiento donde se defina lo relacionado a las tutorías, mentoría o asesoría individual.		
<b>Acción de Mejora:</b>	Diseñar, aprobar e implementar una políticas-programa de tutoría o mentoría		
<b>Objetivo:</b>	Definir una política/programa para el desarrollo de tutorías o mentoría que acompañen el desarrollo de habilidades de liderazgo.		
<b>Responsable:</b>	Dirección de Recursos Humanos		
ACTIVIDADES	ESTADO		COMENTARIOS
	( X ) REALIZADO		
	( □ ) NO REALIZADO		
1. Revisión y levantamiento de información relevante y modelos de referencia.	<input checked="" type="checkbox"/>		
2. Diseñar propuesta de política-programa	<input checked="" type="checkbox"/>		
3. Solicitar aprobación	<input type="checkbox"/>		
4. Socialización e implementar la política-programa	<input type="checkbox"/>		
Comentarios: Se ha iniciado trabajos de levantamiento de información y diseño de propuesta.			
<i>Responsable Seguimiento: Dirección de Sistemas de Gestión Internos/ Direccion de Recursos Humanos</i>			
<b>Estado de Acción :</b>	<b>50 %</b>		

**Acción de Mejora: No. 6**

		Periodo	Junio-Diciembre 2023
<b>Referencia:</b>	Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones		
<b>Área de Mejora:</b>	No se evidencia el desarrollo de una política integral para gestionar el reciclado seguro		
<b>Acción de Mejora:</b>	Diseñar, aprobar e implementar políticas – programa de seguridad, salud e higiene ocupacional		
<b>Objetivo:</b>	Diseñar e implementar una metodología que promueva la cultura de seguridad, salud e higiene ocupacional.		
<b>Responsable:</b>	Dirección de Recursos Humanos		
ACTIVIDADES	ESTADO		COMENTARIOS
	( X ) REALIZADO		
	(□) NO REALIZADO		
1. Revisión y levantamiento de información relevante y modelos de referencia.	<input checked="" type="checkbox"/>		
2. Diseñar propuesta de política-programa	<input checked="" type="checkbox"/>		
3. Solicitar aprobación	<input type="checkbox"/>		
4. Socialización e implementación de programa	<input type="checkbox"/>		
Comentarios: Se ha iniciado trabajos de levantamiento de información y diseño de política de salud e higiene ocupacional			
<i>Responsable Seguimiento: Dirección de Recursos Humanos/ Dirección de Sistemas de Gestión Internos</i>			
<b>Estado de Acción :</b>	<b>50 %</b>		

**Acción de Mejora: No. 7**

		Periodo	Junio-Diciembre 2023
<b>Referencia:</b>	Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional. Indicadores de responsabilidad social:		
<b>Área de Mejora:</b>	No se cuenta con información relevante sobre la cobertura o alcance en los medios de comunicación de las iniciativas institucionales		
<b>Acción de Mejora:</b>	Realizar estudio/análisis que ofrezca información sobre la cobertura o interacciones en otros medios de comunicación y desarrollar iniciativa de gestión de imagen		
<b>Objetivo:</b>	Desarrollar iniciativas que contribuyan a una gestión efectiva de la imagen institucional, y su posicionamiento		
<b>Responsable:</b>	Dirección de Comunicaciones		
ACTIVIDADES	ESTADO		COMENTARIOS
	( X ) REALIZADO		
	( □ ) NO REALIZADO		
1. 1. Revisión y levantamiento de información relevante.	<input checked="" type="checkbox"/>		
2. Elaborar reporte	<input type="checkbox"/>		
3. Socialización	<input type="checkbox"/>		
Comentarios: Se ha iniciado trabajos de levantamiento de información.			
<i>Responsable Seguimiento: Departamento de Comunicaciones/ Dirección de Sistemas de Gestión Internos</i>			
<b>Estado de Acción :</b>	<b>25 %</b>		

**Acción de Mejora: No. 8**

		Periodo	Junio-Diciembre 2023
<b>Referencia:</b>	Subcriterio 6.1. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:		
<b>Área de Mejora:</b>	No se modelo de atención al usuario, que incluya definición y seguimiento al protocolo sobre atención personal, telefónica y por otros medios		
<b>Acción de Mejora:</b>	Implementar un modelo de atención al usuario acorde a los requisitos de las normas vigentes		
<b>Objetivo:</b>	Contar con un modelo de Atención al Usuario que garantice una gestión pertinente y precisa en los servicios ofrecidos por el MAP		
<b>Responsable:</b>	Dirección de Sistemas de Gestión Internos		
ACTIVIDADES	ESTADO		COMENTARIOS
	( X ) REALIZADO		
	( □ ) NO REALIZADO		
1.Revisión y levantamiento de información relevante.	<input checked="" type="checkbox"/>		
2. Diseñar o implementar mejoras detectadas	<input checked="" type="checkbox"/>		
3. Implementación del modelo	<input type="checkbox"/>		
Comentarios: La institucion cuenta con una propuesta de desño e implementacion del modelo de atencion a usuarios.			
<i>Responsable Seguimiento: Departamento de Comunicaciones</i>			
<b>Estado de Acción :</b>	<b>70 %</b>		

**Acción de Mejora: No. 9**

		Periodo	Junio-Diciembre 2023
<b>Referencia:</b>	Subcriterio 7.2 Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales. Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos		
<b>Área de Mejora:</b>	No se han realizado actividades de reconocimiento a empleados.		
<b>Acción de Mejora:</b>	Aumentar la cobertura de reconocimientos por desempeño		
<b>Objetivo:</b>	Reconocimiento a empleados meritorios		
<b>Responsable:</b>	Dirección de Recursos Humanos		
ACTIVIDADES	ESTADO		COMENTARIOS
	( X ) REALIZADO		
	( □ ) NO REALIZADO		
1. 1. Revisión y levantamiento de información relevante.	☒		
2. Diseñar propuesta para reconocer empleados meritorios	□		
3. 3. Entrega de reconocimiento a empleados meritorios	□		
Comentarios: Se ha iniciado trabajos de levantamiento de información.			
Responsable Seguimiento: Dirección de Recursos Humanos/ Dirección de Sistemas de Gestión			
<b>Estado de Acción :</b>	<b>25 %</b>		

**Acción de Mejora: No. 10**

		Periodo	Junio-Diciembre 2023
<b>Referencia:</b>	Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional. Indicadores de responsabilidad social:		
<b>Área de Mejora:</b>	No se evidencia la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		
<b>Acción de Mejora:</b>	Diseñar e Implementar un política y programa de voluntariado con impacto en responsabilidad social		
<b>Objetivo:</b>	Contar con un política y programa de voluntariado institucional		
<b>Responsable:</b>	Dirección de Recursos Humanos		
ACTIVIDADES	ESTADO		COMENTARIOS
	( X ) REALIZADO		
	( □ ) NO REALIZADO		
1. Revisión y levantamiento de información relevante.	☒		
2. Diseñar o implementar mejoras detectadas	□		
3. 3. Implementación de la política	□		
Comentarios: Se ha iniciado trabajos de levantamiento de información.			
<i>Responsable Seguimiento: Dirección de Recursos Humanos/ Dirección de Sistemas de Gestión</i>			
<b>Estado de Acción :</b>	<b>25 %</b>		

## **6. Recomendaciones**

---

Es común que durante el primer semestre de ejecución de los planes de mejora (multidisciplinarios) se presenten dificultades en motorizar algunas de las acciones, por lo que se recomienda convocar una reunión extraordinaria del Comité Institucional a la Calidad con los responsables de las acciones para informarles los resultados de este informe, de manera que se puedan examinar y subsanar las dificultades para los avances esperados.

## 7. Conclusión

---

A continuación, se presenta el resumen de avances de cada una de las acciones del Plan de Mejora 2023 para enero-diciembre.

No.	Acción de Mejora	Enero-Diciembre 2023
01	Establecer metodología sistemática para revisión periódica de la información sobre los grupos de interés.	70 %
02	Diseñar y desarrollar estrategia para promover el cambio y la innovación.	25 %
03	Contar con una política de innovación que establezca el compromiso y trases lineamientos institucionales relacionados con la innovación y el cambio	50 %
04	Diseñar, aprobar e implementar una política de equidad	100 %
05	Definir una política/programa para el desarrollo de tutorías o mentoría que acompañen el desarrollo de habilidades de liderazgo.	50%
06	Aplicar instrumento para recopilar información sobre la percepción a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general.	50 %
07	Realizar estudio/análisis que ofrezca información sobre la cobertura o interacciones en otros medios de comunicación y desarrollar iniciativa de gestión de imagen	25 %
08	Contar con un modelo de Atención al Usuario que garantice una gestión pertinente y precisa en los servicios ofrecidos por el MAP	70 %
09	Aumentar la cobertura de reconocimientos por desempeño	30 %
10	Diseñar e Implementar un política y programa de voluntariado con impacto en responsabilidad social	30 %
<b>Nivel de Cumplimiento</b>		<b>50 %</b>

## 8. Anexos

Las evidencias se encuentran disponibles de manera física y digital en la Dirección de Sistemas de Gestión Internos.

## Anexos

En esta sección se muestran evidencias de acciones completadas.

### Acción de mejora 4

# MAP y Ministerio de la Mujer firman acuerdo para reducir la brecha género en la administración pública

POR COMUNICACIONES / LUNES, 03 ABRIL 2023 / PUBLICADO EN NOTICIAS



**Santo Domingo.** Con el objetivo de coordinar acciones para transversalizar el enfoque de género en la administración pública, el Ministerio de la Mujer y el Ministerio de Administración Pública firmaron un convenio que permitirá poner en marcha herramientas, procesos y sistemas que permitan identificar, medir y reducir las brechas de género en el sector, así como incrementar la participación y las oportunidades laborales equitativas entre mujeres y hombres.

Para ello, las entidades formarán un equipo técnico interinstitucional que se encargará de conducir y tomar las decisiones convenientes, para el cumplimiento y desarrollo del acuerdo, el cual estará conformado por integrantes de las direcciones de Recursos Humanos, Transversalidad para la Igualdad, Derechos Integrales de las Mujeres y de Educación para la Igualdad, por parte del Ministerio de la Mujer; mientras que por el MAP la integrarán el Viceministerio de Servicios Públicos, las direcciones de Recursos Humanos y de Relaciones Laborales, además de un representante del despacho del ministro Darío Castillo Lugo.

"Nos comprometemos a impulsar el establecimiento de las Unidades de Igualdad de Género en las instituciones, y apoyar al Ministerio de la Mujer en lo referente a estructura y cargos, para que puedan manejar los recursos para impulsar estas cosas, ya que, a veces, por el tamaño de la estructura que tiene la institución, no permite captar recursos humanos calificados; eso hay que agilizarlo", añadió el titular del MAP.

La ministra de la Mujer, Mayra Jiménez, manifestó que la recolección de estos datos desagregados por sexo, fortalecerá la transparencia de los organismos del Estado con respecto a la igualdad y la paridad, en especial, datos desagregados por grupos ocupacionales, y a la vez, crear las condiciones para que el sistema promueva el avance profesional de hombres y mujeres con igualdad de oportunidades.

Según el acuerdo, el MAP se compromete a asegurar la desagregación de datos en los procesos de muestreo, elaboración de informes de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, que aseguren el análisis diferenciado de la situación entre hombres y mujeres en las instituciones públicas; diseñar, difundir e implementar políticas de gestión pública con impacto en las relaciones de género; elaborar y publicar semestralmente un informe sobre las brechas de género en el sector público, a partir del Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP) y las medidas para disminuirlas; incorporar gradualmente en las normativas de la administración pública, acciones que garanticen la transparencia, medición, e implementación de medidas, para el cierre de brechas de género en la gestión pública; promover y facilitar la creación de las unidades de igualdad de género en las instituciones públicas, de acuerdo con la resolución conjunta del 11 de septiembre del 2019; ofrecer actualización oportuna al Ministerio de la Mujer, sobre las instituciones que cuentan con unidad de igualdad de género y asegurar que sus registros administrativos, generen datos desagregados por sexo y otras variables.