



**PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL \* 2024**

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	CRITERIO 3. PERSONAS	3.3 INVOLUCRAR Y EMPODERAR A LAS PERSONAS Y APOYAR SU BIENESTAR. (2)	No existe un buzón de sugerencias interno.	Colocar un buzón de quejas/sugerencias	Establecer un canal en donde los colaboradores puedan expresar sus preocupaciones, quejas, sugerencias o comentarios sobre productos, servicios o aspectos relacionados a la institución; logrando así contribuir a la mejora continua.	1. Colocar buzón 2. Oficializar y difundir "Guía" a todos los colaboradores, para el correcto uso y funcionamiento.	Ene. 2024	Dic. 2024	Financieros, Humanos y Tecnológicos	Buzón colocado y guía difundida a todos los colaboradores.	PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO / RECURSOS HUMANOS	
2	CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS	4.5 GESTIONAR LA TECNOLOGIA. (3)	No se identifica la utilización de nuevas tecnologías de datos abiertos y/o aplicaciones de código abierto	Actualizar la información de la institución en el portal de "Datos Abiertos - GobRD" y no solo tenerla en el portal de transparencia de la institución; así como, mantener la misma.	Unificar las informaciones relacionadas a nuestra institución con las demás instituciones del sector público, a fin de pertenecer al catálogo nacional de datos abiertos.	1. Correo a la OAI para los fines de actualizar la información en el portal. 2. Tomar evidencias del portal web para fines de seguimiento.	Ene. 2024	Dic. 2024	Humanos y Tecnológicos	Screen de pantalla del portal de Datos abiertos-GobRD/ PROCOMPETENCIA: <a href="https://datos.gob.do/organization/comision-nacional-de-defensa-de-la-competencia-procompetencia">https://datos.gob.do/organization/comision-nacional-de-defensa-de-la-competencia-procompetencia</a>	PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO / OAI	
3	CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS	4.6 GESTIONAR LAS INSTALACIONES. (4)	PROCOMPETENCIA no presta sus instalaciones a los ciudadanos para actividades de la comunidad. No aplica para esta aplicación debido al espacio físico	Realizar al menos un evento (ya sea conferencia, charla, diálogos, taller u otro); relevante que contribuya al desarrollo del sector, comunidad y/o país.	Proporcionar a los participantes nuevas habilidades, conocimientos o información relevante en un tema específico y que contribuya al desarrollo.	1. Definición de los objetivos, 2. Identificar los participantes, 3. Establecer fecha y hora, 4. Cierre.	Ene. 2024	Dic. 2024	Financieros, Humanos y Tecnológicos	Fotos y registros de participantes	PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	
4	CRITERIO 5. PROCESOS	5.1. DISEÑAR Y GESTIONAR PROCESOS PARA AUMENTAR EL VALOR DADO A LOS CIUDADANOS Y CLIENTES. (5)	No se evidencia una revisión sistemática de los procesos con la finalidad de realizar los ajustes necesarios, según apliquen	Realizar actualizaciones a procesos/procedimientos específicos que ayuden a la simplificación de trámites.	Contar con los procesos simplificados y/o actualizados disponibles dentro de la institución, que aseguren el buen funcionamiento de los servicios.	1. Preparar documento (procedimiento, política u otro). 2. Incluir puntos identificados 3. Canalizar la aprobación 4. Socialización con el personal	Ene. 2024	Dic. 2024	Humanos y Tecnológicos	Documento (procedimiento, política u otro) creado/actualizado y aprobado.	PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	
5	CRITERIO 5. PROCESOS	5.1. DISEÑAR Y GESTIONAR PROCESOS PARA AUMENTAR EL VALOR DADO A LOS CIUDADANOS Y CLIENTES. (6)	No se evidencia el impulso a la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes	Participar en charlas, talleres, conferencias u otro; como parte de BenchLearning de otras instituciones gubernamentales, con la finalidad de tomar e implementar buenas prácticas en la gestión de los procesos.	Evaluar e identificar los eventos relacionados a la mejora continua de los procesos y que aporten a la simplificación de los mismos, así como el desarrollo e implementación de buenas prácticas.	1. Investigar e identificar los eventos relevantes organizados por otras instituciones gubernamentales. 2. Evaluar la pertinencia de los eventos en relación con los procesos y áreas de mejora de tu propia institución. 3. Registro y Participación.	Ene. 2024	Dic. 2024	Humanos y Tecnológicos	Evidencia de la participación en el intercambio de conocimientos (fotos, registros de participantes, convocatoria u otro)	PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	
6	CRITERIO 6. RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.	6.1. MEDICIONES DE LA PERCEPCIÓN (1). Resultados de la percepción general de la organización, respecto a: (1)	No se evidencia medición sobre percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización	Promocionar y dar a conocer el rol de PROCOMPETENCIA a nivel nacional en diferentes medios de comunicación, con la finalidad de que los usuarios entiendan lo que hace la institución, utilicen los servicios y puedan valorar el desempeño de la institución.	Aumentar su visibilidad, reconocimiento y reputación en el mercado que operamos. Buscamos destacar las fortalezas, valores y logros de la institución de manera estratégica con el fin de alcanzar diversos propósitos y metas.	Apoyar y dar seguimiento en: 1. Coordinar con el área de comunicaciones las visitas a los medios de comunicación. 2. Publicaciones en RRSS para captación de un mayor público.	Ene. 2024	Dic. 2024	Humanos y Tecnológicos	Evidencia de las publicaciones en RRSS de visita a medios de comunicación o fotos del evento y registro de participantes (si aplica).	PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO / AREA SUSTANTIVA	
7	CRITERIO 6. RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.	6.1. MEDICIONES DE LA PERCEPCIÓN (1); 2. Resultados de la percepción de los servicios y productos. (2)	No se mide la percepción respecto a la accesibilidad a los servicios físicos y digitales	Diseñar encuesta que nos permita conocer la percepción de los usuarios referente al servicio que reciben por parte de la persona Responsable de Acceso a la Información (RAI) conforme a la respuesta a su solicitud ya sea física o digital.	Diseñar mecanismo para conocer la percepción de los usuarios sobre la persona que le brinda la persona de acceso a la información (RAI).	1. Realizar planificación de encuestas. 2. Diseñar contenido de la encuesta. 3. Seleccionar muestra y aplicar encuesta.	Ene. 2024	Dic. 2024	Humanos y Tecnológicos	1. Evidencia de encuesta aplicada/ resultados.	PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO / OAI	
8	CRITERIO 6. RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.	6.2. MEDICIONES DE RENDIMIENTO EN RELACIÓN A: (1). 1. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios. (1)	No se evidencia mediciones de rendimiento en relación al tiempo de espera de los servicios.	Diseñar encuesta que nos permita conocer la percepción de los usuarios referente al servicio y amabilidad que reciben por parte de la persona Responsable de Acceso a la Información (RAI) conforme al tiempo de respuesta.	Diseñar mecanismo para conocer la percepción de los usuarios sobre la persona que le brinda la persona de acceso a la información (RAI).	1. Realizar planificación de encuestas. 2. Diseñar contenido de la encuesta. 3. Seleccionar muestra y aplicar encuesta.	Ene. 2024	Dic. 2024	Humanos y Tecnológicos	1. Evidencia de encuesta aplicada/ resultados.	PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO / OAI	
9	CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS	7.1. MEDICIONES DE LA PERCEPCIÓN (3). 3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo: (1)	No se evidencia la medición reciente de la opinión de los colaboradores sobre el enfoque de los problemas sociales.	Aplicar una encuesta de clima o utilizar datos de la última encuesta vigente (no más de 1 año de haberse realizado) a los clientes internos de la institución, analizar los resultados y compartirlos.	Medir la percepción de los colaboradores sobre el enfoque de problemas sociales.	1. Preparar/ diseñar encuesta o utilizar datos de encuesta vigente. 2. Seleccionar muestra y aplicar. NOTA: Si se utilizan datos de encuesta recién, se omite la tarea 2 de esta área de mejora.	Ene. 2024	Dic. 2024	Humanos y Tecnológicos	Informe de Encuesta de clima	PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO / RECURSOS HUMANOS	
10	CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS	7.1. MEDICIONES DE LA PERCEPCIÓN (3). 3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo: (4)	No se evidencia la medición reciente de la opinión de los colaboradores sobre las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo	Aplicar una encuesta de clima o utilizar datos de la última encuesta vigente (no más de 1 año de haberse realizado) a los clientes internos de la institución, analizar los resultados y compartirlos.	Medir la percepción de los colaboradores sobre las instalaciones y condiciones ambientales en el área de trabajo.	1. Preparar/ diseñar encuesta o utilizar datos de encuesta vigente. 2. Seleccionar muestra y aplicar. NOTA: Si se utilizan datos de encuesta recién, se omite la tarea 2 de esta área de mejora.	Ene. 2024	Dic. 2024	Humanos y Tecnológicos	Informe de Encuesta de clima	PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO / RECURSOS HUMANOS	