



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 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN. | <i>Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.</i> | <i>La misión, la visión y los valores no están alineados a las estrategias nacionales teniendo en cuenta la digitalización.</i> | Modificar el procedimiento MCI-PD-P-04 Formulación del Plan Estratégico, para documentar una sistemática que asegure que para la elaboración del PEI se apliquen los requerimientos establecidos por el MEFyD. | Asegurar que PEI este alineado a la estrategia transversal de digitalización | 1. Modificar el procedimiento para documentar la sistemática. 2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas para su implementación. 3. Valorar la vinculación de la estrategia de digitalización al PEI 2025-2028. 4. Elaborar y remitir informes con los resultados. | 22-feb-24 | 22-jun-24 | -Recursos Humanos y tecnológicos. | -Un procedimiento aprobado. - Cantidad de personal sensibilizado. -Registros de implementación -Informe de resultados. | Analista de Proyectos y Analista de Planificación y Desarrollo | N/A |
| 2 | CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN. | <i>Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.</i> | <i>No se dispone de evidencia relacionada con el desarrollo de una cultura enfocada a la innovación (benchmarking/benchlearning).</i> | Documentar una sistema tica en el Manual de Control Interno que asegure una cultura enfocada a la innovación (benchmarking/benchlearning). | Desarrollar en la institución una cultura enfocada a la innovación (benchmarking/benchlearning). | 1. Modificar el procedimiento MCI-PP-P-01 Gestión del Plan de Innovación para documentar una sistemática que asegure el desarrollo una cultura enfocada a la innovación (benchmarking/benchlearning). 2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas. 3. Implementar la sistemática documentada. 4. Elaborar y remitir informe de resultados. | 22-feb-24 | 22-jun-24 | -Recursos Humanos, tecnológicos y financieros. | -Un procedimiento aprobado. - Cantidad de personal sensibilizado. -Registros de implementación. -Informe de resultados. | Analista de Proyectos y Analista de Planificación y Desarrollo | N/A |
| 3 | CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN. | <i>Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.</i> | <i>No se dispone de evidencia relacionada con los controles, evaluaciones y revisiones de la implementación y resultados de las alianzas.</i> | Documentar una sistemática en el Manual de Control Interno que asegure los controles, evaluaciones y revisiones de la implementación y resultados de las alianzas. | Generar las evidencias relacionadas con los controles, evaluaciones y revisiones de la implementación y resultados de las alianzas. | 1. Modificar el procedimiento MCI-DE-P-01 Procedimiento de Gestión Comercial, para documentar una sistemática que asegure el que se generen los controles, evaluaciones y revisiones de la implementación y resultados de las alianzas. 2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas. 3. Implementar la sistemática documentada. 4. Elaborar y remitir informe de resultados. | 22-feb-24 | 22-oct-24 | -Recursos Humanos y tecnológicos. | -Un procedimiento aprobado. - Cantidad de personal sensibilizado. -Registros de implementación. -Informe de resultados. | Analista de Proyectos y Analista de Planificación y Desarrollo | N/A |
| 4 | CRITERIO 3: PERSONAS | <i>Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción. 1. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:</i> | <i>No se han medido resultados sobre la percepción en cuanto al nivel de integridad y confianza hacia la organización en los clientes.</i> | Documentar una sistemática en el MCI que asegure el que se mida la percepción de los clientes en cuanto al nivel de integridad y confianza hacia la organización. | Medir la percepción de los clientes en cuanto al nivel de integridad y confianza hacia la organización. | 1.Modificar el formulario MCI-CG-P01-F01 Encuesta de Satisfacción para documentar la sistemática. 2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas. 3. Implementar la sistemática documentada. 4. Elaborar y remitir informe de resultados. | 22-feb-24 | 22-oct-24 | -Recursos Humanos y tecnológicos. | -Un formulario aprobado. - Cantidad de personal sensibilizado. -Registros de implementación -Informe de resultados. | Analista de Proyectos y Analista de Planificación y Desarrollo | N/A |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|---|--|-----------|-----------|-----------------------------------|--|--|-----|
| 5 | CRITERIO 3: PERSONAS | Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción. 2. Resultados de la percepción de los servicios y productos | No se han medido resultados sobre la percepción en cuanto al nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. | Documentar una sistemática en el MCI que asegure el que se mida la percepción de los clientes en cuanto al nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. | Medir la percepción de los clientes en cuanto al nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. | 1.Modificar el formulario MCI-CG-P01-F01 Encuesta de Satisfacción para documentar la sistemática. 2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas. 3. Implementar la sistemática documentada. 4. Elaborar y remitir informe de resultados. | 22-feb-24 | 22-oct-24 | -Recursos Humanos y tecnológicos. | -Un formulario aprobado. - Cantidad de personal sensibilizado. -Registros de implementación -Informe de resultados. | Analista de Proyectos y Analista de Planificación y Desarrollo | N/A |
| 6 | CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS. | Subcriterio 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a: 3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación. | No se han medido resultados sobre el grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. | Con los datos que arroja la encuesta ODAC-DE-P04-F01 Puntos de Vista de las Partes Interesadas, elaborar un informe enfocado al grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. | Asegurar que la entidad genere resultados sobre el grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. | 1. Aplicar la encuesta ODAC-DE-P04-F01 Puntos de Vista de las Partes Interesadas. 2. Dar a conocer los resultados a las partes involucradas. 3. Elaborar informe enfocado al grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. 4. Remitir los resultados. | 21-jun-24 | 22-oct-24 | -Recursos Humanos y tecnológicos. | -Cantidad de personal sensibilizado. -Registros de implementación -Informe de resultados. | Analista de Proyectos y Analista de Planificación y Desarrollo | N/A |
| 7 | CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES. | Subcriterio 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a: 3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación. | No se han medido el resultado sobre indicadores de cumplimiento en relación con el género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes. | Implementar la encuesta de satisfacción aplicable a los ciudadanos/clientes que permita obtener mas resultados sobre la percepción en relación con el genero y la diversidad cultural y social de los ciudadanos / clientes. | Implementar encuestas de satisfacción aplicables a los ciudadanos/clientes que permita medir la percepción en relación con el genero y la diversidad cultural y social de los ciudadanos / clientes. | 1. Remitir el formulario MCI-CG-P01-F01 Encuesta de Satisfacción. 2. Tabular y evaluar los resultados recibidos de los ciudadanos/clientes sobre la percepción en relación con el genero, diversidad cultural y social de los ciudadanos / clientes. 3. Elaborar informe del MCI-CG-P01-F01 Encuesta de Satisfacción. 4. Remitir los resultados. | 21-jun-24 | 22-oct-24 | -Recursos Humanos y tecnológicos. | - Cantidad de clientes encuestados. -Registros de mejoras aplicadas. -Informe de Resultados. | Analista de Proyectos y Analista de Planificación y Desarrollo | N/A |
| 8 | CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS. | Subcriterio 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a: 3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación. | No se ha medido el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas. | Con los datos que arroja la encuesta ODAC-DE-P04-F01 Puntos de Vista de las Partes Interesadas, elaborar un informe enfocado a la revision periodica realizada con los grupos de interes para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuantos de los grupos de interes identificados participaron en la convocatoria para actualizar la informacion sobre sus necesidades y expectativas. | Asegurar que la entidad genere resultados sobre la revision periodica realizada con los grupos de interes para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuantos de los grupos de interes identificados participaron en la convocatoria para actualizar la informacion sobre sus necesidades y expectativas. | 1. Aplicar la encuesta ODAC-DE-P04-F01 Puntos de Vista de las Partes Interesadas. 2. Dar a conocer los resultados a las partes involucradas. 3. Elaborar informe enfocado a la revision periodica realizada con los grupos de interes para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. 4. Remitir los resultados. | 21-jun-24 | 22-oct-24 | -Recursos Humanos y tecnológicos. | -Cantidad de personal sensibilizado. -Registros de implementación -Informe de resultados. | Analista de Proyectos y Analista de Planificación y Desarrollo | N/A |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|--|---|--|--|---|---|-----------|-----------|--|---|--|-----|
| 9 | CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL. | Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a: | No se han medido resultados en relación a la reputación de la organización. | Documentar una sistemática en el MCI que asegure el que se midan los resultados relacionados con la reputación de la organización. | Asegurar que la entidad disponga de mediciones relacionadas con la reputación de la organización. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Modificar el formulario MCI-CG-P01-F01 Encuesta de Satisfacción, para incluir la variable relacionada con la reputación de la organización. 2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas. 3. Aplicar el MCI-CG-P01-F01 Encuesta de Satisfacción incluyendo la variable relacionada con la reputación de la organización. 4. Elaborar informe del MCI-CG-P01-F01 Encuesta de Satisfacción. 5. Remitir informe. | 22-feb-24 | 22-oct-24 | -Recursos Humanos y tecnológicos. | -Un formulario aprobado. - Cantidad de personal sensibilizado. -Registros de implementación -Informe de resultados. | Analista de Proyectos y Analista de Planificación y Desarrollo | N/A |
| 10 | CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO. | Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público. | No se han medido resultados documentados en relación al benchmarking. | Documentar una sistemática en el Manual de Control Interno que asegure el que se generen resultados relacionados con benchmarking. | Generar resultados relacionados con benchmarking. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Modificar el procedimiento MCI-PP-P-01 Gestión del Plan de Innovación para documentar una sistemática que asegure el que se generen resultados relacionados con benchmarking. 2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas. 3. Implementar la sistemática documentada. 4. Elaborar y remitir informe de resultados. | 22-feb-24 | 22-oct-24 | -Recursos Humanos, tecnológicos y financieros. | -Un procedimiento aprobado. - Cantidad de personal sensibilizado. -Registros de implementación -Informe de Resultados. | Analista de Proyectos y Analista de Planificación y Desarrollo | N/A |
| | | | | | | | | | | | | |

Elaborado y revisado por:
Comité de Calidad ODAC

Alexandra Camilo González
Coordinadora Comité de Calidad
03/08/2023

Aprobador por:

Ángel David Taveras Difo
Director Ejecutivo
03/08/2023