

# Plan de Mejora INSTITUCIONAL

PROCESO PARA LA MEJORA  
INSTITUCIONAL

AUTOEVALUACIÓN



RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN  
(Puntos Fuertes y Áreas de Mejora)



PRIORIZACIÓN ÁREAS DE MEJORA



SELECCIÓN ÁREAS DE MEJORA  
PRIORITARIAS



ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL  
PLAN DE MEJORA



REVISIÓN Y CONTROL DE LAS ACCIONES  
DE MEJORA IMPLEMENTADAS

## Contactos:

Ministerio de Administración Pública (MAP).  
Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional.

Teléfonos.

809-682-3298, Ext.: 302 / 281

1-809-200-3297

Avanzamos para ti!!

Avanzamos para ti!!



[www.map.gob.do](http://www.map.gob.do)

## ¿QUÉ ES UN PLAN DE MEJORA?

Es un conjunto de acciones planeadas, organizadas, integradas y sistematizadas que implementa la organización para producir cambios en los resultados de su gestión, mediante la mejora de sus procedimientos y estándares de servicios.

### ¿Para qué sirve?

El Plan de Mejora sirve para:

- Incrementar el nivel de eficacia y eficiencia de la gestión.
- Introducir en la organización una cultura de mejora continua y como consecuencia, un incremento de la calidad del servicio al ciudadano.
- Establecer las acciones prioritarias a ejecutar y un sistema de seguimiento y control de las mismas.
- Mejorar las relaciones del personal, ya que todos se involucran en analizar los problemas y las causas que los producen e impiden mejorar y se comprometen en su solución.

## PASOS PARA LA ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA.

### Conformar el Equipo de Mejora:

El Equipo de Mejora es el responsable de elaborar, desarrollar y dar seguimiento al Plan de Mejora y debe estar integrado por miembros del comité de evaluación y otras áreas involucradas.

### Identificar y Seleccionar las Áreas de Mejora.

Identificado el problema o área de mejora, es necesario conocer las posibles causas que lo originan y seleccionar las alternativas más apropiadas para su solución.

### Elaborar el Plan:

Incluye las acciones o actividades a ejecutar; los responsables de su ejecución, los objetivos, una breve descripción de la mejora a realizar; los recursos necesarios, los plazos para su ejecución y los indicadores de seguimiento.

### Seguimiento y Monitoreo del Plan de Mejora:

El seguimiento al Plan de Mejora implica hacer una revisión periódica de los avances logrados en su desarrollo, en término de indicadores y resultados; y también de las dificultades que se han presentado.

**El Plan de Mejora debe ser difundido y comunicado a todos los integrantes de la organización por el Equipo de Mejora para su conocimiento, apoyo e involucramiento colectivo en obtener sus resultados.**

## COMPONENTES DEL PLAN DE MEJORA

**Actividades:** Acciones que se llevan a cabo para resolver el área de mejora identificada.

**Objetivos:** Definen claramente el resultado que se persigue con la acción de mejora que se ejecuta.

**Meta:** Conjunto de acciones orientadas a concretar un objetivo determinado.

**Capacidad de Ejecución:** Se refiere a los recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos, otros.

**Productos:** Indicadores de resultados programados para alcanzar como consecuencia de la mejora.

**Fechas:** Cada actividad del plan debe quedar enmarcada dentro de una fecha de inicio y fin.

**Responsables:** A cada acción de mejora se le debe asignar un responsable de su ejecución y logro.

**Medios de verificación:** Se refiere a los medios para verificar el cumplimiento de las actividades o indicadores, tales como: documentos, sistemas, etc.

## MEJORA CONTINUA

Proceso sostenible, basado en el Ciclo PDCA, que procura optimizar la gestión para elevar la calidad de un proceso, producto o servicio.

## DETERMINACIÓN DE LA CAUSA RAÍZ DEL PROBLEMA

**Causa raíz:** Es la causa inicial de una cadena de causas que describe el lugar de la cadena en donde se podría implementar una intervención para prevenir o corregir resultados no deseados.

## INSTRUMENTOS PARA DETERMINAR LA CAUSA RAÍZ DEL PROBLEMA

- Análisis FODA
- Diagrama de Causa-efecto
- Diagrama del Árbol
- Diagrama de Pareto
- Lluvia o Tormenta de Ideas
- Los Cinco Por qué

## PRIORIZACIÓN DE LAS MEJORAS

La prioridad de las áreas de mejora que deben ser abordadas está relacionada con el impacto en:

- Misión-Visión
- Objetivos
- Procesos
- Servicios
- Personal

**El punto de Partida del Plan de Mejora son los resultados de la Autoevaluación.**