



PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL-ENERO 2019 DIC. 2020

MEJORA No.	CRITERIO	SUBCRITERIO	Pregunta	ÁREAS DE MEJORA	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios	
								Inicio	Fin					
1	1: LIDERAZGO	1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.	5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.	No se evidencia la realización de evaluación de desempeño de manera consistente en periodos específicos preestablecidos, a partir del 2016.	Aplicación de la Evaluación de Desempeño de forma anual.	Realizar el proceso de evaluación de desempeño anualmente con el fin de conocer los resultados de los colaboradores durante cada periodo.	1.- Solicitar y dar seguimiento a TI para la revisión de la herramienta digital de evaluación de desempeño; 2.- Elaborar el cronograma de tareas a ejecutar: a. Taller de reconstrucción de la herramienta digital dirigidos a los evaluadores; b. Coordinar fecha de aplicación 3.- Aplicar la evaluación 4.- Dar seguimiento al proceso 5.- Evaluar resultados 6.- Elaborar plan de acción	ene-19	dic-19	1.- Equipos y programa informático; 2.- No requiere inversión económica.	No. de empleados evaluados	Gestión Humana Tecnología e Información	Sujeto a confirmación con el MAP sobre el modelo a utilizar.	
2	2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION	2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.	1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	No se evidencia el término/concepto de grupos de interés de manera explícita en el plan estratégico.	Identificar los "Grupos de Interés" que inciden en el accionar de la institución e incluirlos en el Plan Estratégico.	Introducir en el Plan Estratégico Institucional el concepto y la definición de los grupos de interés de la CDEEE.	Solicitar a la Gerencia de Planificación la inclusión del enfoque hacia los diferentes "Grupo de Interés" cuando se revise y/o elabore el Plan Estratégico.	feb-19	jun-20	Recursos humanos	Grupos de interés definidos e incluidos en el Plan Estratégico.	Gerencia de Planificación e Gerencia de Control de Sistemas y Procesos	El Plan Estratégico Institucional es revisado al finalizar su vigencia. Actualmente, la CDEEE tiene un plan estratégico del 2017 al 2020. Concluido este periodo, se podrán introducir las acciones definidas en este plan de mejora.	
3			3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.	No se evidencia recopilación o análisis de informaciones demográficas o socio-culturales	Elaborar periódicamente análisis de variables demográficas y socio-culturales, en el proceso de elaboración del Plan Estratégico.	Realizar un análisis periódico de las variables demográficas o socio-culturales.	Solicitar a la Gerencia de Planificación el análisis de variables demográficas y socio-culturales cuando se revise y/o elabore el Plan Estratégico.	feb-19	jun-20	Recursos humanos	Análisis demográfico y socio-cultural realizado.	Gerencia de Planificación Gerencia de Control de Sistemas y Procesos		
4			5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).	No se evidencia de manera explícita un análisis FODA convencional. Sin embargo, la empresa está en proceso de completar el autodiagnóstico CAF.	Incluir la categoría "análisis FODA" cuando se elabore y/o revise el Plan Estratégico.	Introducir en el Plan Estratégico Institucional un análisis FODA que sirva como base para definir la estrategia institucional.	Solicitar a la Gerencia de Planificación la inclusión de la categoría "Análisis FODA" cuando se revise y/o elabore el Plan Estratégico.	feb-19	jun-20	Recursos humanos	Análisis FODA realizado e incluido en el Plan Estratégico.	Gerencia de Planificación Gerencia de Control de Sistemas y Procesos		
5			2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.	6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	No se evidencian documentos y normativas internas (procedimientos, políticas, etc.) que rijan los procesos estándar de la Dirección de Responsabilidad Social Corporativa.	Elaborar un manual de procedimientos de la Dirección de Responsabilidad Social Corporativa.	Elaborar y formalizar políticas y/o procedimientos de la Dirección de Responsabilidad Social Corporativa.	1. Levantar los procedimientos con el área. 2. Elaborar los borradores de procedimientos. 3. Discutir con las áreas involucradas. 4. Aprobar y socializar el manual.	feb-19	dic-19	Recursos humanos	Cantidad de procedimientos elaborados y socializados.		Dirección de Responsabilidad Social Corporativa Gerencia de Control de Sistemas y Procesos
6			3: PERSONAS	3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.	1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Promover un plan integral, con la participación del área de Comunicación Estratégica, a fin de difundir con mayor fluidez y de manera oportuna las actividades, eventos y novedades de la Institución.	Difusión oportuna de las actividades y novedades internas de la Institución.	Mantener actualizado al personal de manera oportuna con el fin de involucrarlos con las acciones e iniciativas, fortalecer el sentimiento de pertenencia y compartir la misma visión de la Institución.	1.- Gestionar con el área de Comunicación Estratégica una acción conjunta para dar a conocer las actividades y eventos internos institucionales. 2.- Coordinar la publicación por los canales de comunicación interna. 3.- Asegurar la publicación de las actividades y eventos en el momento oportuno en relación a la realización de estos.	ene-19	dic-19	Equipos informáticos existentes y recursos humanos; (no requiere inversión económica)		Número de actividades y eventos internos publicados durante el periodo, cuya fecha de difusión sea consistente con la fecha de su realización.
7	4: ALIANZAS Y RECURSOS	4.5. Gestionar la tecnología.	7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.	Completar las certificaciones NORTIC A6 y A4	Verificar que falta para obtener las certificaciones Nortric A6 y A4, establecer una estrategia para lograrlo	obtener las certificaciones A6 y A4 y otras que puedan hacer falta, según la OPTIC.	Cumplir con las solicitudes para la certificación A6 y A4 exigidas por la Optic	en proceso	jul-19		100% certificación de la OPTIC.	Wanda Margarita Medrano		
8		4.6. Gestionar las instalaciones.	3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.	No hay evidencia de un programa sistemático general de mantenimiento.	Establecer un programa general de mantenimiento y reporte de averías que permita medir la efectividad en la solución de problemáticas y mejorar su eficacia en la solución de los problemas existentes.	Establecimiento de un programa sistemático general de mantenimiento, y una mesa de ayuda en Servicios Generales para la recepción de reportes de mantenimientos, quejas, averías, entre otros, a través del cual se le dará seguimiento a las actividades solicitadas y/o trabajos a realizar	<ul style="list-style-type: none"> Instalación del System Center Service Manager (SCSM) de Microsoft; Coordinar reunión con el soporte de la compañía Microsoft para la puesta en funcionamiento Realización de pruebas al sistema para validar sus especificaciones contratadas Entrenamiento del personal que estará dando el servicio a través del call center Puesta en ejecución del nuevo sistema Socialización de nueva plataforma tecnológica a través de los diferentes medios. 	en proceso	jul-19		100% de cumplimiento	Noemi Martínez Priscila Camilo		

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL-ENERO 2019 DIC. 2020

MEJORA No.	CRITERIO	SUBCRITERIO	Pregunta	ÁREAS DE MEJORA	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
								Inicio	Fin				
9	5: PROCESOS		8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	No se evidencian indicadores de desempeño/resultados de procesos como parte integral de los procedimientos documentados, en la medida que nuevos procedimientos son creados y procesos existentes son revisados.	Incluir indicadores de desempeño, como parte integral de los procedimientos documentados, en la medida que nuevos procedimientos son creados o revisados.	Fortalecer los medios para que los líderes de la empresa monitoreen y controlen el desempeño de los procesos, facilitando la mejora continua de estos.	1.-) Desarrollar un formato modelo base para la comprensión y elaboración de indicadores de desempeño de procesos. 2.-) Elaborar un instructivo explicativo de las categorías de indicadores. 3.-) Socializar con el equipo encargado de elaborar y revisar procedimientos en la empresa (Gerencia de Control de Sistemas y Procesos-GCSP) el instructivo. 4.-) Incluir en los procedimientos en proceso de revisión y/o creación, una sección denominada "Indicadores de desempeño". 5.-) Monitorear el cumplimiento de la acción de mejora en el tiempo.	mar-19	mar-20	Horas hombre de la Gerencia de Control de Sistemas y Procesos (GCSP)	1.-) Porcentaje (%) de tareas ejecutadas versus tareas programadas. 2.-) Formato modelo para indicadores de desempeño de procesos. 3.-) Instructivo explicativo del formato. 4.-) Lista de asistencia de socialización. 5.-) Procedimientos con la sección "Indicadores de desempeño".	Gerencia de Control de Sistemas y Procesos (GCSP)	La acción de mejora definida se entenderá como completada al validar que los procedimientos en proceso de revisión, que no estuvieren en fase de aprobación y aquellos de nueva elaboración, a partir de la aprobación del presente plan de mejora hasta el primer cuarto del 2020, incluyan la sección "Indicadores de desempeño".
10		5.3	9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).	No se evidencia documentación del nivel de impacto que tiene el uso de los recursos tecnológicos sobre los procesos del negocio; esto es, el grado de afectación de los procesos del negocio ante la indisponibilidad o el hecho de que se vean comprometidos dichos recursos	Diseñar una matriz que incluya un listado de los recursos tecnológicos relevantes (software y hardware) y sus niveles de impacto en los procesos del negocio de la CDEEE.	Conocer, a priori, el grado de afectación a la empresa y sus procesos frente a la indisponibilidad o compromiso de recursos tecnológicos (hardware y/o software) relevantes; a los fines de poder priorizar recursos planificar preventivas y correctivas pertinentes.	1.-) Diseñar la matriz formato con las categorías de recursos tecnológicos, procesos y niveles de impacto. 2.-) Aprobar la matriz. 3.-) Difundirla a través de los medios habilitados para los fines, tales como intranet, y actualizarla periódicamente en la medida que nuevos recursos sean adicionados o asignados a procesos diferentes.	mar-19	dic-19	Horas hombre de la Dirección de Tecnología e Información (DTI)	1.-) Porcentaje (%) de tareas ejecutadas versus tareas programadas. 2.-) Formato matriz, aprobada, con las categorías de recursos tecnológicos, procesos y niveles de impacto. 3.-) Captura de pantalla mostrando difusión de la matriz en la intranet.	Dirección de Tecnología e Información (DTI)	El plan de acción de mejora se considerará completado cuando la matriz haya sido difundida en la intranet institucional a diciembre de 2019.



PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL-ENERO 2019 DIC. 2020

MEJORA No.	CRITERIO	SUBCRITERIO	Pregunta	ÁREAS DE MEJORA	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
								Inicio	Fin				
11	6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	6.1. Mediciones de la percepción. Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:	1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	Detectar variables adicionales que contribuyan al indicador para la medición de la percepción global de la CDEEE y su reputación, por ejemplo, el grado de servicio brindado a los visitantes por parte de la recepción, resultados de encuestas de satisfacción en torno a la Ley 200-04 sobre Libre Acceso a la Información realizadas al ciudadano sobre la calidad del servicio ofertado, registro de informaciones recibidas y acciones tomadas por los medios digitales (portal, correo institucional, etc.), grado de satisfacción de las actividades relativas a la responsabilidad social, calidad de las capacitaciones impartidas, nivel de confianza de la institución, entre otras.	Encuestas de servicios a nivel interno y externo de la institución para determinar los distintos aspectos y debilidades existentes. Las mismas deben de ser consideradas a corto/mediano plazo. Establecer una estrategia para evaluar periódicamente la imagen de la CDEEE.	Fortalecer la imagen de la organización	Coordinar reuniones con las áreas responsables de manejar la imagen institucional para dar a conocer el plan de acción (Dir. Comunicación Estratégica, Oficina Acceso a la Información Pública, Dir. Gestión Humana) Dar seguimiento a las áreas responsables para ejecución de las mejoras.	ene-19	dic-19		Porcentaje de ciudadanos encuestados. Cantidad de Nivel de satisfacción de los ciudadanos /clientes	Gerencia de Control de Sistemas y Procesos	
12		6.2. Mediciones de resultados. Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:	4. Número de actuaciones del Defensor Público.	Establecer un indicador de medición de las actuaciones o intermeditaciones del Defensor Público, con las áreas vinculantes (Oficina de Acceso a la Información y Dir. Jurídica)	Implementar la medición semestral de las actuaciones o intermeditaciones de la figura del Defensor Público frente a la CDEEE.	Conocer de manera precisa las intervenciones del Defensor Público.		Coordinar reuniones con las áreas responsables del tema para su implementación. Dar seguimiento a la implementación del indicador de medición requerido.	ene-19	dic-19	N/A	Cantidad de actuaciones o intervenciones del Defensor Público	Gerencia de Control de Sistemas y Procesos
13	8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	8.2. Mediciones del rendimiento organizacional. Indicadores de responsabilidad social:	Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).	Emplear el formato estándar mundial para informe de sostenibilidad en torno a la responsabilidad social.	Implementar y desarrollar un informe de sostenibilidad a corto /mediano plazo. Identificar, implementar y desarrollar indicadores de medición que permitan valorar y evaluar las acciones de responsabilidad social de la institución realizadas por la institución.	Visualizar las actuaciones y compromiso proactivo de la institución con la sociedad. Transparencia y rendición de cuentas frente con la sociedad. Identificar las prácticas de responsabilidad social realizadas y alinear criterios en torno a la misma, concientiar a los colaboradores y directivos de la institución en esos temas y vincularse con sus grupos de interés. Agregar valor y reputación a la empresa.	Coordinar reuniones con la Dirección de Responsabilidad Social de la institución, la cual es la responsable de la implementación y desarrollo de las acciones de mejora. Dar seguimiento a dicha dirección para la ejecución de las mejoras.	ene-19	dic-19	N/A	Informe de Sostenibilidad de Responsabilidad Social que incluyan evaluaciones de las de las acciones realizadas.	Gerencia de Control de Sistemas y Procesos	
14	9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO	9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.	Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).	No se evidencia participaciones de la CDEEE en concursos o premios/certificaciones en sistemas de gestión de calidad.	Asumir el modelo CAF para la aplicación de estándares internacionales.	Mejorar el desempeño de la organización	<ul style="list-style-type: none"> * Verificación de las áreas de mejoras a ejecutar * Pautar un cronograma de trabajo con cada una de las mejoras a establecer con las diferentes direcciones * Coordinar las fechas de finalización y el proceso de retroalimentación y seguimiento de los procesos de mejoras * Verificar el establecimiento de sistemas de medición en todas las áreas de la empresa para monitorear el desempeño * Verificar que el seguimiento a los procesos se cumpla en todas las Direcciones de la empresa * Evaluación de resultados * Elaboración de nuevos planes de acción (según el caso y las nuevas necesidades) * Levantamiento de la información relativa al seguimiento de los trabajos a realizar y de otros que pudieran surgir en el proceso, documentación e información al MAP. 	15-mar	20-dic	n/a	100 % ejecución	Susanna Feliz y Jhoan Regalado	