



## SEGUIMIENTO AVANCES DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

Responsable Plan: Lic. Carlos Fco. Contreras  
 Revisa: Ing. Susanna Félix de Astacio  
 Aprueba: Lic. Rubén Jiménez Bichara

Fecha: 30/05/2019  
 Fecha: 30/05/2019  
 Fecha: 30/05/2019

CRITERIO	TAREAS	RESPONSABLE	PORCENTAJE DE REALIZACIÓN					RESULTADO FINAL (s/ objetivo previsto)	COMENTARIOS
			0%	25%	50%	75%	100%		
1: LIDERAZGO	1. Revisión de la Política de Evaluación de Desempeño.	Dirección de Gestión Humana						Realizar el proceso de evaluación de desempeño anualmente con el fin de conocer los resultados de los colaboradores durante cada periodo.	1.1. Actualización del Manual de Política Evaluación y Retroalimentación del Desempeño por inclusión de políticas alusivas a otro región de evaluación en el formulario; en proceso de revisión. 1.2. Modificación del formulario de Evaluación de Desempeño.
	2. Solicitar y dar seguimiento a TI para realizar los cambios en la herramienta digital de Evaluación de Desempeño.	Dirección de Gestión Humana Dirección de Tecnología e Información							2.1. Actualización en la plataforma informática de cambios introducidos en el formulario digital de Evaluación de Desempeño. 2.2. Objetivos de las direcciones pendientes de cargar en el sistema. (*)
	3. Recepción y revisión de los objetivos de las direcciones. (*)	Dirección de Gestión Humana					88%		3.1. Recepción de objetivos de las direcciones (88%). (*) 3.2. Revisión de objetivos de las direcciones.
	4. Elaborar el cronograma de tareas a ejecutar para evaluar al personal:		4. Cronograma elaborado y en proceso de ejecución:						
	4.1. Coordinar fecha de aplicación		4.1. Fecha de aplicación fue definida para mayo/2019; el proceso no inició debido a GH no ha completado la recepción de los objetivos por parte de algunas direcciones; se reprogramó para julio/2019.						
	4.2. Difusión del proceso de evaluación.		4.2. Difusión del proceso de evaluación a todo el personal de la Institución mediante los canales internos de comunicación: correo institucional (alluser), murales, PC, monitores recepción empleados y el club.						
	4.3. Taller de re-instrucción a los evaluadores sobre la herramienta digital (form. de evaluación) .		4.3. Se impartió el entrenamiento del form. modificado al personal evaluador.						
	4.4. Aplicar la evaluación		4.4. Pendiente de iniciar el proceso. Se reprogramó para julio/2019.						
	4.5. Dar seguimiento al proceso		4.5. Pendiente de iniciar el proceso						
	4.6. Evaluar resultados		4.6. Pendiente de iniciar el proceso						
4.7. Elaborar plan de acción	4.7. Pendiente de iniciar el proceso								
2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION	1. Levantar los procedimientos con el área.	Dirección de Responsabilidad Social Corporativa Gerencia de Control de Sistemas y Procesos					Elaborar y formalizar políticas y/o procedimientos de la Dirección de Responsabilidad Social Corporativa.	1. Proced. Trámite administrativo de las acciones de responsabilidad social y las solicitudes de ayuda: En proceso de revisión por parte del Director de RSC. 2. Política de Responsabilidad Social Corporativa: 1ra. propuesta concluida en proceso de revisión y ajuste por parte del Analista asignado de la GCSP.	
	2. Elaborar los borradores de procedimientos.								
	3. Discutir con las áreas involucradas.								
	4. Aprobar y socializar el manual.								
	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.	Gerencia de Planificación Gerencia de Control de Sistemas y Procesos					Introducir en el Plan Estratégico Institucional el concepto y la definición de los grupos de interés de la CDEEE.	Estas actividades están previstas a ejecutarse en el periodo junio-diciembre 2020.	
	Solicitar a la Gerencia de Planificación el análisis de variables demográficas y socio-culturales cuando se revise y/o elabore el Plan Estratégico.	Gerencia de Planificación Gerencia de Control de Sistemas y Procesos					Realizar un análisis periódico de la variables demográficas o socio-culturales.		
	Solicitar a la Gerencia de Planificación la inclusión de la categoría "Análisis FODA" cuando se revise y/o elabore el Plan Estratégico.	Gerencia de Planificación Gerencia de Control de Sistemas y Procesos					Introducir en el Plan Estratégico Institucional un análisis FODA que sirva como base para definir la estrategia institucional.		



## SEGUIMIENTO AVANCES DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

Responsable Plan: Lic. Carlos Fco. Contreras

Revisa: Ing. Susanna Félix de Astacio

Aprueba: Lic. Rubén Jiménez Bichara

Fecha: 30/05/2019

Fecha: 30/05/2019

Fecha: 30/05/2019

CRITERIO	TAREAS	RESPONSABLE	PORCENTAJE DE REALIZACIÓN					RESULTADO FINAL (s/ objetivo previsto)	COMENTARIOS
			0%	25%	50%	75%	100%		
3: PERSONAS	1.- Gestionar con el área de Comunicación Estratégica una acción conjunta para dar a conocer las actividades y eventos internos institucionales.	Dirección de Gestión Humana Dirección de Comunicación Estratégica						Difusión oportuna de las actividades y novedades internas de la Institución.	Elaboración del Manual de Política de Comunicación Interna.
	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.								
4: ALIANZAS Y RECURSOS	Completar procesos, requerimientos para la Certificación en NORTIC A6 y A4	Coordinación de Proyectos/ Dirección de Tecnología						Certificación aprobada	Personal de la Optic ya paso por las instalaciones y dio por aprobado el proceso de Certificación.
	• Instalación del System Center Service Manager (SCSM) de Microsoft,	Gcia. de Infraestructura/Dirección de TI y Gcia. Servicios Generales/Dir. Admtva.							
	• Coordinar reunión con el soporte de la compañía Microsoft para la puesta en funcionamiento	Gcia. de Infraestructura/Dirección de TI y Gcia. Servicios Generales/Dir. Admtva.							Se encuentra a espera de un Consultor que enviara Microsoft, del 17 al 28 de junio para continuar con las etapas finales del proyecto.
	• Realización de pruebas al sistema para validar sus especificaciones contratadas	Gcia. de Infraestructura/Dirección de TI y Gcia. Servicios Generales/Dir. Admtva.							
	• Entrenamiento del personal que estará dando el servicio a través del call center	Gcia. de Infraestructura/Dirección de TI y Gcia. Servicios Generales/Dir. Admtva.							
	• Puesta en ejecución del nuevo sistema	Gcia. de Infraestructura/Dirección de TI y Gcia. Servicios Generales/Dir. Admtva.							
	• Socialización de nueva plataforma tecnológica a través de los diferentes medios.	Gcia. de Infraestructura/Dirección de TI y Gcia. Servicios Generales/Dir. Admtva.							



## SEGUIMIENTO AVANCES DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

Responsable Plan: Lic. Carlos Fco. Contreras

Fecha: 30/05/2019

Revisa: Ing. Susanna Félix de Astacio

Fecha: 30/05/2019

Aprueba: Lic. Rubén Jiménez Bichara

Fecha: 30/05/2019

CRITERIO	TAREAS	RESPONSABLE	PORCENTAJE DE REALIZACIÓN					RESULTADO FINAL (s/ objetivo previsto)	COMENTARIOS
			0%	25%	50%	75%	100%		
5: PROCESOS	1.-) Desarrollar un formato modelo base para la comprensión y elaboración de indicadores de desempeño de procesos.	Gcia. de Control de Sistemas y Procesos / Contraloría						El formato base de matriz está creado. En proceso de definir los criterios específicos y establecerlos en instructivo para fines de aprobación y seguimiento.	
	2.-) Elaborar un instructivo explicativo de las categorías de indicadores.	Gcia. de Control de Sistemas y Procesos / Contraloría							
	3.-) Socializar con el equipo encargado de elaborar y revisar procedimientos en la empresa (Gerencia de Control de Sistemas y Procesos-GCSP) el instructivo.	Gcia. de Control de Sistemas y Procesos / Contraloría							
	4.-) Incluir en los procedimientos en proceso de revisión y/o creación, una sección denominada "Indicadores de desempeño".	Gcia. de Control de Sistemas y Procesos / Contraloría							
	5.-) Monitorear el cumplimiento de la acción de mejora en el tiempo.	Gcia. de Control de Sistemas y Procesos / Contraloría							
	1.-) Diseñar la matriz formato con las categorías de recursos tecnológicos, procesos y niveles de impacto.	Gcia. de Control de Sistemas y Procesos / Contraloría							
	2.-) Aprobar la matriz.	Coordinación de Proyectos/ Dirección de Tecnología					Se identificó el inventario de recursos tecnológicos y procesos relacionados. Pendiente de identificar los niveles de impacto, así como la consecuente aprobación y difusión de la matriz.		
6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	Subcriterio 6.1. a) 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)	Oficina de Acceso a la Información Dir. Comunicación Estratégica Dir. Gestión Humana Gerencia de Control de Sistemas y Procesos						Estamos en la etapa de reiniciación con la recién designada Responsable de Acceso a la Información Pública, para coordinar las acciones a ejecutar sobre los temas de Transparencia . Así como también con las Direcciones de Comunicación Estratégica y de Gestión Humana, para los aspectos que tienen vinculación directa con estas áreas.	
	b) Dar seguimiento a las áreas responsables para ejecución de las mejoras.								
	Subcriterio 6.2 a) Coordinar reuniones con el área responsable del tema (Comisión de Ética Pública) para su difusión.	Comisión de Ética Pública CDEEE, Dir. Jurídica y Gerencia de Control de Sistemas y Procesos						Se determinó que a la fecha no hay actuaciones de parte del Defensor Público con la institución, pero falta establecer un indicador de medición de las actuaciones o intermediaciones del Defensor Público, con las áreas vinculantes.	
	b) Implementación del indicador de medición requerido por el área competente (Dirección Jurídica).	Comisión de Ética Pública CDEEE, Dir. Jurídica y Gerencia de Control de Sistemas y Procesos							



## SEGUIMIENTO AVANCES DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

Responsable Plan: Lic. Carlos Fco. Contreras

Revisa: Ing. Susanna Félix de Astacio

Aprueba: Lic. Rubén Jiménez Bichara

Fecha: 30/05/2019

Fecha: 30/05/2019

Fecha: 30/05/2019

CRITERIO	TAREAS	RESPONSABLE	PORCENTAJE DE REALIZACIÓN					RESULTADO FINAL (s/ objetivo previsto)	COMENTARIOS
			0%	25%	50%	75%	100%		
8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	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.	Dirección de Responsabilidad Social Corporativa Gerencia de Control de Sistemas y Procesos							1. Implementación de aplicación informática creada para un repositorio de información que contiene indicadores de la gestión de las distintas coordinaciones de la Dirección de Responsabilidad Social, clasificación de las acciones de responsabilidad social, realizadas así como también generar reportes y estadísticas en esa dirección. Esta implementación inicia de manera formal en el mes de junio 2019.
	Monitoreo y evaluación de los avances en la implementación del CAF	Gcia. de Control de Sistemas y Procesos / Contraloría							
9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO	Requisitos para la participación en la premiación excelencia a la calidad (MAP).	Gcia. de Control de Sistemas y Procesos / Contraloría							
	Retroalimentación a las áreas de los avances y desarrollo implementado en el logro de las metas establecidas	Gcia. de Control de Sistemas y Procesos / Contraloría							