



Consejo Nacional de Estancias Infantiles
Año 2020
PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Responsable	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin					
1	1	1.1.	No se implica a los grupos de interés en la formulación y desarrollo de la misión, visión y valores, no se hace revisión periódica de la misma.	Revisar la misión, visión y valores y realizar actividades para la implicación de los grupos de interés.	Modificar la misión, visión y valores e implicar a los grupos de interés.	1- Reunión del comité de calidad para modificar la misión, visión y valores. 2-Reunir y presentar la misión, visión y valores a lo interno. 3-Convocar a reunión a los grupos de interés para socializar la misión, visión y valores y escuchar sus opiniones.	ene-20	feb-20	Humanos, tecnológicos	Comité de calidad	Cantidad de miembros involucrados	Secretario Ejecutivo	La institución se encuentra en un proceso de verificación de su misión, visión y valores.
2		1.1.	No se evidencia un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos y los conflictos de interés.	Elaborar políticas para la prevención de comportamientos no éticos y conflictos de interés.	Prevenir comportamientos no éticos e identificar áreas donde se evidencien posibles conflictos de interés.	1-Diseñar y formular políticas para la gestiones de conflictos de interés. 2-Reunión con el comité de calidad y todo el personal para dar a conocer las políticas.	may-20	jun-20	Humanos, tecnológicos	RRHH-Comité de ética	Cantidad de políticas elaboradas	Secretario Ejecutivo	N/A
3		1.2.	No se evidencia que se comunican lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, ni se retroalimentan a los empleados.	Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	Mantener una comunicación abierta con todos los grupos de interés externos e interno.	1-Crear un correo para informar a los grupos externos las innovaciones y cambios. 2-Enviar correo para informar los cambios e innovaciones implementadas. 3-Contratar consultoría para el plan de comunicación interna. 4- Diseñar y difundir el plan de comunicaciones con todos los empleados. 5-Realizar reuniones una vez al mes informativas y de seguimiento.	mar-20	abr-20	Humanos, tecnológicos y económicos.	Dirección de Control y Supervisión/ Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Cantidad de políticas elaboradas	Secretario Ejecutivo	La institución esta en el proceso de diseño del plan de comunicación interna.
4	2	2.2.	No se evidencia que se involucren los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	Realizar actividades para involucrar los grupos de interés en la elaboración del POA 2020,	Involucrar los grupos de interés en el procesos de la planificación institucional.	1-Solicitar por correo información a los grupos de interés sobre sus necesidades y expectativas. 2-Convocar una reunión con los grupos de interés para presentarles el POA 2020 y escuchar sus opiniones.	ene-20	feb-20	Humanos, tecnológicos y económicos.	Unidad de Planificación y Desarrollo	Cantidad de involucrados	Secretario Ejecutivo	N/A
5		2.4.	No se promueve el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	Implementar un foro de consultas en el portal web.	Promover la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes y los grupos de interés.	1-Solicitar acompañamiento y/o permiso para la creación del Foro CONDEI en el portal a la OPTIC. 2-Crear el foro de consultas. 3- Informar a los distintos grupos de interés la existencia del foro.	sep-20	dic-20	Humanos, tecnológicos	Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación	Cantidad de interacciones recibidas en el foro	Secretario Ejecutivo	N/A
6	3	3.1.	No se analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.	Utilizar herramientas para analizar las necesidades actuales y futuras de recursos humanos y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.	Conocer y analizar las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	1- Diseñar herramientas para recabar información. 2- Aplicar o enviar la herramienta por correo o presencial. 3- Realizar informe de lo recabado.	ago-20	dic-20	Humanos, tecnológicos	Dirección de Control y Supervisión / RRHH	Cantidad de necesidades o expectativas recabadas	Secretario Ejecutivo	N/A
7		3.1.	No tenemos implementado un esquema de reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo y no se retiene la información y el conocimiento.	Elaborar políticas de reconocimientos a los empleados y diseñar matriz de conocimientos, habilidades y actitudes.	Incentivar el buen desempeño de los empleados, reconociendo el logro de los objetivos propuestos e identificar las capacidades de los mismos.	1-Elaborar políticas de reconocimiento al empleado (trimestralmente). 2- Elaborar mural del empleado del trimestre. 3-Reconocer el empleado del trimestre (Oct-Dic).	ago-20	dic-20	Humanos, tecnológicos y económicos.	RRHH	Cantidad de reconocimientos entregados	Secretario Ejecutivo	N/A
8		3.3.	Los empleados no tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	Establecer herramientas para que los empleados puedan opinar sobre la calidad de la gestión por parte de sus supervisores.	Crear los mecanismos para que los empleados puedan opinar sobre sus líderes.	1-Diseñar la herramienta de evaluación al liderazgo. 2- Socializar la herramienta con el comité de calidad. 3- Socializar la herramienta con todo el personal.	oct-20	oct-20	Humanos, tecnológicos	RRHH	Cantidad de empleados participantes en la socialización	Secretario Ejecutivo	N/A
9	4	4.1.	No tenemos identificados los socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	Identificados los socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones.	Identificar los socios claves.	1-Elaborar lista con los socios claves del CONDEI.	sep-20	sep-20	Humanos, tecnológicos	Departamento Adm. Y Fin.	Cantidad de socios claves identificados	Secretario Ejecutivo	N/A
10		4.1.	No se han intercambiado buenas prácticas con los socios y usar el benchmarking y el benchmarking.	Gestionar intercambio de buenas prácticas por medio del benchmarking.	Realizar benchmarking con dos instituciones ganadoras del Premio Nacional a la Calidad.	1- Coordinar dos reuniones con instituciones ganadoras del premio Nacional a la Calidad. 2- Realizar la reunión con instituciones ganadoras del premio Nacional a la Calidad.	oct-20	nov-20	Humanos, tecnológicos	Comité de Calidad	Cantidad de acciones realizadas	Secretario Ejecutivo	N/A

11	5	5.1.	No se han establecido 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.).	Elaborar la carta compromiso al ciudadano.	Poner en circulación la carta compromiso al ciudadano.	1- Elaborar carta compromiso al ciudadano. 2-Enviar al MAP carta para aprobación. 3- Poner en circulación la carta compromiso por los distintos medios.	ago-20	dic-20	Humanos, tecnológicos y económicos.	Comité de calidad	Carta compromiso aprobada	Secretario Ejecutivo	N/A
12		5.2.	No se ha desarrollado ni elaborado un sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Desarrollar un sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Elaborar políticas sobre el buzón de sugerencias.	1-Elaborar políticas sobre el buzón de sugerencias. 2- Socializar políticas del buzón de sugerencias. 3-Publicar políticas internas del buzón de sugerencias.	sep-20	sep-20	Humanos, tecnológicos	RRHH	Cantidad de quejas recibidas y gestionadas	Secretario Ejecutivo	N/A
13	6 y 7	6.1 al 7.2	No hay resultados de la satisfacción y percepción interna y externa de los diferentes grupos de interés.	Realizar mediciones de satisfacción y percepción interna y externa a los distintos grupos de interés.	Medir la satisfacción y la percepción	1- Elaborar encuesta de medición. 2-Realizar encuesta de medición. 3-Presentar informe de resultados.	sep-20	dic-20	Humanos, tecnológicos	Dirección de Control y Supervisión/RRHH	Porcentaje de satisfacción	Secretario Ejecutivo	N/A
14	9	9.1.	No hay resultados del nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.	Realizar mediciones sobre la calidad de los servicios.	Medir la calidad de los servicios.	1- Elaborar encuesta de medición. 2-Realizar encuesta de medición. 3-Presentar informe de resultados.	sep-20	dic-20	Humanos, tecnológicos	Comité de calidad	Porcentaje de satisfacción	Secretario Ejecutivo	N/A
15		9.1.	No hay resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.	Evidenciar los resultados del benchmarking realizado.	Mostrar los resultados del benchmarking.	1- Presentar los resultados del benchmarking.	sep-20	dic-20	Humanos, tecnológicos	Comité de calidad	Cantidad de actividades del benchmarking	Secretario Ejecutivo	N/A