



No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora
1	CRITERIO 1. LIDERAZGO	SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.	Actualización de plan estratégico a los años 2021-2024	Realización de reuniones con el personal y la Junta directiva.
2		SUB CRITERIO 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	Implementación de un sistema de aplicación periódica para la evaluación del cumplimiento de los logros estratégicos.	Elaborar un sistema de evaluación del cumplimiento de los logros estratégicos.
			Establecimiento de un procedimiento para Comunicación interna.	Elaborar un manual de comunicación interna.
3	CRITERIO 2: Estrategia y Planificación	SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.	Implementación de indicadores midan (productos/ servicios y resultados: Eficacia. No existen indicadores que midan los productos, servicios e impacto: eficiencia	Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la "producción"
4			Formulación de Plan Estratégico Institucional 2021-2024	Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.
5		SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.	Diseñar los indicadores sobre innovación y cambio en base a la demanda externa y su Cuadro de Mando de indicadores.	Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la "innovación"
7		SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.	Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.	a) Elaboración de Manual de Descripción de cargos. b) Designación de tareas a los colaboradores de la unidad.
8		SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.	Poco conocimiento de Buzones de sugerencias internas	Promover de forma proactiva un entorno que propicia la aportación de ideas y sugerencias de los empleados.
10	CRITERIO 4: Alianzas y Recursos	SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.	Realización mapa de riesgo financiero	a) Identificación de los posibles riesgos. B) Evaluación del nivel de gravedad de los riesgos. C) Planteamiento de medidas para disminuir el riesgo.
11		SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.	No se ha identificado la Matriz de Análisis de Expectativa de Partes Interesadas, ni se ha identificado los estándares desde la perspectiva de los consumidores	Desarrollar y aplicar métodos de medición de la expectativa e imagen institucional de la organización obteniendo así respuesta de que los consumidores y la ciudadanía espera recibir la institución.

12	CRITERIO 5: Procesos	SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.	No existe un Sistema de monitoreo y evaluación de los servicios electrónicos donde se evidencie participación de los grupos de interés	Implementacion de herramientas que nos ayudan a realizar diagnósticos y reportes para monitorear efectivamente nuestra red.
13	CRITERIO 6: Resultados orientados a los ciudadanos/clientes	SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción	Realización de estudio general sobre percepción de la ciudadanía sobre credibilidad y transparencia institucional	Implementacion periodicas de encuesta de percepción general
14	CRITERIO 7: Resultados en las personas	SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.	No hay indicadores de medición de las capacidades de las personas	Medicion de la calidad del servicio la cliente con la finalidad de brindar una mejor experiencia.
15	CRITERIO 8: Resultados de Responsabilidad Social	SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.	No hay políticas de Responsabilidad Social	Concientizacion de los colaboradores y personal administrativo en funcion del impacto de las acciones de la organizacion sobre la calidad de vida de los ciudadanos. Impulsar politicas sobre el reciclaje, la minimizacion del uso de papales y plasticos, disminucion del uso de las energias electrica.
16	CRITERIO 8: Resultados de Responsabilidad Social	SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional Indicadores de responsabilidad social.	Falta de implementación de procedimiento de donaciones	Socializacion de procedimiento de donaciones.

E PROTECCION DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR)
PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento
		Inicio	Fin			
Socialización de la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	Realizar convocatorias, listados y programas de socialización.	enero 2021	marzo 2021	Personal, recursos tecnológicos, reuniones con personal involucrado, salón para socialización y material de oficina.	Listados de asistencia a reuniones y minutas de reuniones.	Departamento Planificación
Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización.	Definir metodología de gestión estratégica utilizada para definir y hacer seguimiento a la estrategia de una organización, ejemplo Balance Score Card.	febrero 2021	junio 2021	Personal, recursos tecnológicos, reuniones con personal involucrado, salón para socialización y material de oficina.	Manual de comunicación.	Departamento Planificación
Establecer una línea de acción para reforzar la comunicación entre los diferentes niveles institucionales.	Realizar un levantamiento para la elaboración del procedimiento y socializar con el personal.	febrero 2021	abril 2021	Personal, recursos tecnológicos, reuniones con personal involucrado, salón para socialización y material de oficina.	Procedimiento de comunicación interna.	Departamento Planificación, Departamento Comunicaciones, departamento de Recursos Humanos
Identificar los grupos de interés con el fin de actuar conjuntamente con otras organizaciones.	Elaborar una matriz de indicadores KPI'S, identificando los grupos de interés que quieren ser medidos.	marzo 2021	junio 2021	Personal, recursos tecnológicos, reuniones con personal involucrado, salón para socialización y material de oficina	Matriz indicadores de grupos de interés elaborado.	Departamento Planificación
Conocer las necesidades Institucionales y mejorar la metodología estratégica.	Recopilar a través de un levantamiento los aspectos político-legales, socio- culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas.	enero 2021	marzo 2021	Personal, recursos tecnológicos, reuniones con personal involucrado, salón para socialización y material de oficina	Levantamiento elaborado y socializado. Listados de asistencia a reuniones y minutas de reuniones.	Departamento Planificación, Departamento Comunicaciones, Departamento Jurídico
Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	Elaborar una matriz de indicadores KPI'S, identificando los grupos de interés que quieren ser medidos.	marzo 2021	junio 2021	Personal, recursos tecnológicos, reuniones con personal involucrado, salón para socialización y material de oficina	Matriz indicadores de grupos de interés elaborado.	Departamento de Planificación.
Revisión del Manual de descripción de cargo que contempla las responsabilidades y asignación de las personas.	Levantamiento de información en todas las áreas	marzo 2021	Agosto 2021	Personal, tiempo y material de oficina.	Manual de Descripción de Cargos. b) Matriz de asignación de tareas.	Departamento de Recursos Humanos
Fomentar un ambiente laboral donde los colaboradores promulgan sugerencias para la mejora continua de los procesos	Grupos de trabajo, tormenta de ideas, Buzones de sugerencias.	marzo 2021	Agosto 2021	Personal, recursos tecnológicos, reuniones con personal involucrado, salón para socialización y material de oficina.	Listados de asistencia a reuniones y minutas de reuniones.	Departamento Planificación
Medir la probabilidad y la gravedad de los eventos adversos que puedan surgir	a) realizar levantamientos en las áreas b) análisis y procesamiento de la información	septiembre 2021	diciembre 2021	Personal, recursos tecnológicos, reuniones con personal involucrado, salón para socialización y material de oficina	Mapa de evaluación de riesgos financieros	Departamento Planificación, Departamento financiero
Involucrar a los grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y procesos respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.	Elaborar una matriz en la cual se analicen las reclamaciones detectando en esta los posibles modos de fallo, identificando las debilidades del sistema y poder ponderar posibles mejoras para mejorar la calidad de los servicios recibidos.	septiembre 2021	diciembre 2021	Personal, recursos tecnológicos, reuniones con personal involucrado, salón para socialización y material de oficina	Informes de levantamiento de necesidades tecnológicas. Listados de asistencia de grupos de trabajos. Lluvias de ideas.	Departamento de Planificación, Departamento de Tecnología de la Información, Departamento de Atención al Usuario, Departamento de Conciliación

Supervisar la efectividad operacional del software, hardware y las distintas aplicaciones que se están utilizando, analizar la información para encontrar problemas y revisar cómo por qué están ocurriendo y nos facilitan tomar acciones concisas con base a las observaciones y análisis que se han realizado con los objetivos anteriores.	A) Revisar desempeño con el que operan tus servidores y activos digitales. B) Monitoreo del de cada usuario para detectar problemas que tengan durante el uso de las herramientas con las cuales trabajan. C) Detección de amenazas y actividad sospechosa y tomar acciones para prevenir ataques cibernéticos.	marzo 2021	junio 2021	Personal, recursos tecnológicos, reuniones con personal involucrado, salón para socialización y material de oficina	Informes de levantamiento de necesidades tecnológicas. Listados de asistencia de grupos de trabajos. Lluvias de ideas.	Departamento de Tecnología de la Información.
Estudiar la imagen global de la institución y su reputación en los grupos de intereses.	A) Levantamiento de información mediante encuestas del trato recibido por medio de los colaboradores de la institución. B) procesar de los datos levantamientos	julio 2021	diciembre 2021	Personal, recursos tecnológicos, reuniones con personal involucrado y material de oficina	Informes de hallazgos y resultados de los datos recabados en las encuestas.	Departamento de Planificación. Departamento de Atención al usuario.
Supervisar la calidad del servicio que esta siendo brindado por medio del personal de servicio a los ciudadanos/clientes que visitan o se comunican a nuestras instalaciones.	Implementar indicadores de la calidad de la gestión que midan: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes	abril 2021	Agosto 2021	Personal, recursos tecnológicos, reuniones con personal involucrado y material de oficina	Informes de hallazgos y resultados de los indicadores utilizados	Departamento de Planificación. Departamento de Atención al usuario.
Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes.	Redefinir el Plan de conservación medioambiental institucional en un marco general de responsabilidad social	junio 2021	septiembre 2021	Personal, recursos tecnológicos, reuniones con personal involucrado y material de oficina	Plan de actividades para las campañas de concientización.	Departamento de Recursos Humanos
Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc	Realizar convocatorias, listados y programas de socialización.	febrero 2021	mayo 2021	Personal, recursos tecnológicos, reuniones con personal involucrado y material de oficina	Listados de asistencia a reuniones y minutas de reuniones.	Departamento de Planificación

Medio de Verificación	Comentarios
Plan Estrategico 2021-2024	
Evaluaciones periodicas de los logros estrategicos.	
Memorandum, correos, boletines informativos, Circulares.	
Matriz de identificación elaborada con grupos de interes definidos.	
Plan Estrategico 2021-2024	
Matriz de identificación elaborada con grupos de interes definidos.	
Manual de Cargos elaborado y socializado. Listas de asistencia de socialización.	
Lista de asistencia de mesas de trabajo, informe de seguimiento.	
mapa de riesgos financieros socializado.	
Análisis matricial de las reclamaciones en función de los servicios brindados.	

Informes de seguimientos y aplicacion de las herramientas digitales	
Listas de asistencia mesas de trabajo, Minutas de reuniones, Informes de hallazgos.	
Matriz de indicadores de calidad.	
Memorandum, correos, boletines informativos, Circulares.	
Listados de asistencia a reuniones y minutas de reuniones.	