



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR)
PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Medio de Verificación	Comentarios
							Inicio	Fin					
1	CRITERIO 1. LIDERAZGO	SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.	Evaluación de actividades de cada departamento para delegar dependiendo sus competencias tareas a analistas.	Mejorar los procedimientos en torno a la gestión del personal	Mejorar los niveles de eficiencia de los departamentos	Realizar un plan de capacitación en torno a eficientización de las actividades	ene-22	mar-22	Personal, recursos tecnológicos, reuniones con personal involucrado, salón para socialización y material de oficina.	cantidad de personas capacitadas	Departamento Planificación, departamento de Recursos Humanos	correos, listados de asistencias, fotos.	
2	CRITERIO 2: Estrategia y Planificación	SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.	No se han realizado de Benchmarking a nivel local con otras instituciones públicas	Realización de analisis con otras instituciones	Aumentar la capacidad institucional	Realizar encuentros con instituciones sectoriales en torno a Pro Consumidor	ene-22	abr-22	personal, transporte	cantidad de reuniones realizadas	Subdirección técnica	minutas de reunión	
3			Falta diseñar el Procedimiento de Manejo de Cambios y Comunicación del Sistema de Gestión Integrado de la TSS.	Cambiar la documentación	Incrementar la satisfacción de los usuarios internos	Modificar procedimiento	feb-22	may-22	personal	porcentaje de cambio del procedimiento	división de calidad	documento modificado	
4	CRITERIO 3: PERSONAS	SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.	Falta la ejecución del Programa de Reconocimiento interno	Ejecutar programa de reconocimientos	Reconocer el trabajo de los colaboradores que cumplen con un desempeño extraordinario	Realización de convocatorias para premiación	ene-22	abr-22	financieros y humanos	cantidad de colaboradores reconocidos	Recursos Humanos	Copias de reconocimientos entregados	
5		SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.	Involucrar a los colaboradores a opinar sobre la gestión de sus jefes inmediatos.	Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	Fomentar un ambiente laboral donde los colaboradores promulgen sugerencias para la mejora continua de los procesos	Elaboración de Procedimiento para Evaluación de Supervisor Inmediato.	feb-22	may-22	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, Departamento de Recursos Humanos	Lista de asistencia de mesas de trabajo, informe de seguimiento.	
6		Promover como actividad multidisciplinaria la protección de la salud y atención a accidentes laborales.	Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Fomentar un ambiente laboral donde los colaboradores se sientan seguros en terminos de protección de la salud.	Ampliación de alcance de consultorio médico de forma que tenga la capacidad de responder a las diferentes necesidades de los colaboradores ejemplo: Incluir experto en psicología y en odontología.	feb-22	jul-22	Personal, recursos tecnológicos, reuniones con personal involucrado, salón para socialización y material de oficina.	Medir el nivel de satisfacción de los usuarios por los servicios registrales recibidos.	Departamento de Recursos Humanos, Dirección ejecutiva, servicios generales	Formulario de evaluación del servicio		

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Medio de Verificación	Comentarios
							Inicio	Fin					
7	CRITERIO 4: Alianzas y Recursos	SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.	No existen los sistemas informáticos que permitan mejorar los tiempos en la realización de las encuestas, por ejemplo, que se remitan al usuario 24 horas después de recibido el servicio.	Mejorar la infraestructura tecnológica	mejorar la satisfacción de un usuario	Establecer la metodología para remitir encuestas automáticamente	abr-22	ago-22	personal, tecnológicos y financieros	porcentaje de usuarios con encuestas remitidas	Departamento de Planificación y Departamento de tecnología	Listados de verificación	
8		SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones	Mejoramiento de espacio de comedor	Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, adecuando los espacios de esparcimiento de los colaboradores.	Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios	Adecuaciones a las áreas de servicio de las Oficinas Principales a fin de ser amigable a personas con limitaciones físicas	Personal, recursos tecnológicos, reuniones con personal involucrado, salón para socialización y material de oficina	feb-22	jul-22	Personal, recursos tecnológicos, reuniones con personal involucrado, salón para socialización y material de oficina	Medir el nivel de satisfacción de los usuarios por los servicios registrales recibidos.	Departamento de Recursos Humanos, Departamento de Planificación, Dirección ejecutiva, servicios generales	Memorandum, correos, boletines informativos, Circulares.
9	CRITERIO 5: Procesos	SUBCRITERIO 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.	No existe una gestión por procesos integrales	Mejorar los sistemas de gestión de procesos	Aumentar la eficiencia en el monitoreo de las fichas de proceso	Automatización del monitoreo de las fichas de proceso	mar-22	sep-22	personal, financiero	cantidad de fichas de procesos automatizadas	Departamento de Planificación y Departamento de tecnología	Reportes generados	
10	CRITERIO 6: Resultados orientados a los ciudadanos/clientes	SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción	No existe Transporte público directo hacia las instalaciones, por lo que el acceso físico a Pro Consumidor es difícil ya que quedando la estación del metro más próxima aproximadamente a un	Designar nuevos espacios de servicio	Mejorar los niveles de accesibilidad de la población a los servicios	Establecer nuevas oficinas de Pro Consumidor en puntos más accesibles	mar-22	sep-22	financieros	cantidad de nuevas unidades aperturadas	Subdirección técnica	Informe de aperturas	
11	CRITERIO 7: Resultados en las personas	SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.	No se cuenta con un Proyecto de Responsabilidad Social	Creación de nuevos programas	Aumentar la percepción favorable de los colaboradores de Pro Consumidor	Creación de un programa de responsabilidad social integral	ene-21	jun-22	humanos y financieros	Porcentaje de formulación del programa	Recursos Humanos, Subdirección administrativa financiera	Documento del programa	
12	CRITERIO 8: Resultados de Responsabilidad Social	SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional Indicadores de responsabilidad social.	No existe análisis costo beneficio sobre los planes de ahorro de recursos.	Realización de análisis y estudios	Mejorar la ejecución del gasto	Formular análisis costo beneficios del 30% de los mayores rubros de compra	jun-22	oct-22	Humanos	cantidad de informes realizados	Departamento de Planificación, Departamento de tecnología, Subdirección Administrativa financiera	Informes realizados	
13	CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO		Se debe implementar la ISO 9001 de Gestión de Calidad.	Implementación de sistemas de gestión de calidad	Aumentar los niveles de calidad de la institución	Ejecución del plan ISO 2022	ene-22	nov-22	humanos y financieros	Porcentaje de ejecución	división de calidad	Informes realizados	