



PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2022

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	CRITERIO 1. LIDERAZGO	1.3 INSPIRAR, MOTIVAR Y APOYAR A LAS PERSONAS EN LA ORGANIZACIÓN Y ACTUAR COMO MODELO DE REFERENCIA.	No se evidencia la aplicación de una encuesta de clima actualizada. (3)	Aplicar una encuesta de clima a los clientes internos de la institución, analizar los resultados, compartírselos y administrar las oportunidades de mejora mientras se potencian las fortalezas.	Contar con la perspectiva de los clientes internos para la definición del ambiente institucional para potenciar fortalezas y administrar oportunidades.	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar la encuesta a los clientes internos • Recoger y analizar los resultados • Elaborar plan de acción • Compartir los resultados 	03-ene-22	03-mar-22	\$0 Encuesta de satisfacción 2 personas. Plataforma digital para el análisis de datos, socialización. 2 laptops. Impresora Material gastable. (papel y lapiceros)	Cantidad de encuestas aplicadas a los colaboradores aplicables de encuesta / Cantidad total de colaboradores aplicables de encuesta *100	RECURSOS HUMANOS	
2	CRITERIO 3. GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	3.1. GESTIONAR Y MEJORAR LOS RECURSOS HUMANOS DE ACUERDO CON LA ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN.	No se evidencia una política de género como apoyo a la gestión de los recursos humanos. (7)	Crear política de responsabilidad social, diversidad y género que contemple como se medirá su ejecución, que se fomente y mida la participación de los colaboradores en actividades filantrópicas, que incluya indicadores relacionados con la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización, que mida el apoyo destinado a las personas en situaciones de desventaja, que contemple actividades para poner las instalaciones de la organización a disposición de la comunidad local y que contemple procedimiento de alianzas con organizaciones relevantes contemplando aspectos de responsabilidad social, impacto socioeconómico y medioambiental etc.	Contar con una política de responsabilidad social, diversidad y de género que permita a PROCOMPETENCIA conciliar sus intereses sociales como institución gubernamental, con los intereses de los diferentes grupos de interés que pueden verse afectados, y también, responsabilizarse del impacto que representa la ejecución de sus funciones dentro de la comunidad donde esta ubicada y en el medio ambiente.	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar política • Incluir puntos identificados • Canalizar la aprobación • Aprobación • Socialización con el personal 	03-may-22	30-jun-22	\$0 Plantilla de políticas. 2 personas. 2 laptops. Socialización a través de plataforma digital a todo el personal. Impresora. Material gastable. (papel y lapiceros).	100% de la política creada y aprobada	1. RECURSOS HUMANOS 2. PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	
3	CRITERIO 3. GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	3.2. DESARROLLAR Y GESTIONAR LAS CAPACIDADES DE LAS PERSONAS.	No se evidencia el desarrollo y promoción de métodos modernos de formación por ejemplo uso de formación con tecnologías. (7)	Crear política de capacitación que incluya el uso de métodos modernos y que contemple la realización de un análisis costo beneficio de las capacitaciones.	Contar con políticas y procedimientos claros que permitan una gestión del personal transparente y motivadora.	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar política • Incluir puntos identificados • Canalizar la aprobación • Aprobación • Socialización con el personal 	05-jul-22	16-ago-22	\$0 Ley 41-08 Plantilla de procedimientos 2 personas. 2 laptops. Socialización a través de plataforma digital a todo el personal. Impresora Material gastable. (papel y lapiceros)	100% de la política creada y aprobada	1. RECURSOS HUMANOS 2. PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	
4	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	4.5. GESTIONAR LAS TECNOLOGÍAS.	No se evidencia que en la implementación, monitorización y evaluación de las tecnologías se mida la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas, ni su impacto. (2)	Definir política de gestión de la tecnología que contemple indicadores para medir el impacto de los servicios electrónicos y el nivel y el valor añadido del uso de las tecnologías de la información y la comunicación	Contar con un instrumento que norme y regule el uso, mantenimiento, alcance, aprovechamiento, actualización, innovación, seguridad y acceso a y de las tecnologías de la información en la institución	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar política • Incluir puntos identificados • Canalizar la aprobación • Aprobación • Socialización con el personal 	05-jul-22	16-ago-22	\$0 NORTICS Plantilla de procedimientos 2 personas. 2 laptops. Socialización a través de plataforma digital a todo el personal. Impresora Material gastable. (papel y lapiceros)	100% de la política creada y aprobada	1. DIVISIÓN TIC 2. PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	
5	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	6.1 MEDICIONES DE LA PERCEPCIÓN. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:	No hay evidencia de medición del nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. (1.5)	Desarrollar canales para recolectar la opinión de los distintos grupos de interés, cuyo análisis permita la toma de decisiones.	Contar con canales de recolección de opinión de los distintos grupos de interés para la toma de decisiones.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar procedimiento de medición • Elaborar encuesta con el apoyo de áreas sustantivas • Canalizar la aprobación • Aprobación • Socialización con el personal • Implementación 	30-ago-22	30-sep-22	\$0 Plantilla de políticas. 4 personas. 4 laptops. Socialización a través de plataforma digital a todo el personal. Impresora. Material gastable. (papel y lapicero) Plataforma web para envío de encuesta	100% del procedimiento creado y aprobado	1. RECURSOS HUMANOS 2. PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	
6	CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS	7.1. MEDICIONES DE LA PERCEPCIÓN. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:	No hay evidencia de que se mida la percepción del diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. (2)	Aplicar una encuesta de clima a los clientes internos de la institución, analizar los resultados, compartírselos y administrar las oportunidades de mejora mientras se potencian las fortalezas.	Contar con la perspectiva de los clientes internos para la definición del ambiente institucional para potenciar fortalezas y administrar oportunidades.	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar la encuesta a los clientes internos • Recoger y analizar los resultados • Elaborar plan de acción • Compartir los resultados 	03-ene-22	03-mar-22	\$0 Encuesta de satisfacción 2 personas. Plataforma digital para el análisis de datos, socialización. 2 laptops. Impresora Material gastable. (papel y lapiceros)	Cantidad de encuestas aplicadas a los colaboradores aplicables de encuesta / Cantidad total de colaboradores aplicables de encuesta *100	RECURSOS HUMANOS	

7	CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS	7.1. MEDICIONES DE LA PERCEPCIÓN. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:	No hay evidencia de que se mida la percepción del reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. (3)	Aplicar una encuesta de clima a los clientes internos de la institución, analizar los resultados, compartirlos y administrar las oportunidades de mejora mientras se potencian las fortalezas.	Contar con la perspectiva de los clientes internos para la definición del ambiente institucional para potenciar fortalezas y administrar oportunidades.	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar la encuesta a los clientes internos • Recoger y analizar los resultados • Elaborar plan de acción • Compartir los resultados 	03-ene-22	03-mar-22	\$0 Encuesta de satisfacción 2 personas. Plataforma digital para el análisis de datos, socialización. 2 laptops. Impresora Material gastable. (papel y lapiceros)	Cantidad de encuestas aplicadas a los colaboradores aplicables de encuesta / Cantidad total de colaboradores aplicables de encuesta *100	RECURSOS HUMANOS	
8	CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS	7.1. MEDICIONES DE LA PERCEPCIÓN. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:	No se evidencia la medición de la percepción de la gestión del conocimiento reciente. (4)	Aplicar una encuesta de clima a los clientes internos de la institución, analizar los resultados, compartirlos y administrar las oportunidades de mejora mientras se potencian las fortalezas.	Contar con la perspectiva de los clientes internos para la definición del ambiente institucional para potenciar fortalezas y administrar oportunidades.	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar la encuesta a los clientes internos • Recoger y analizar los resultados • Elaborar plan de acción • Compartir los resultados 	03-ene-22	03-mar-22	\$0 Encuesta de satisfacción 2 personas. Plataforma digital para el análisis de datos, socialización. 2 laptops. Impresora Material gastable. (papel y lapiceros)	Cantidad de encuestas aplicadas a los colaboradores aplicables de encuesta / Cantidad total de colaboradores aplicables de encuesta *100	RECURSOS HUMANOS	
9	CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS	7.1. MEDICIONES DE LA PERCEPCIÓN. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:	No se evidencia la medición de la percepción de la comunicación interna y los métodos de información reciente. (5)	Aplicar una encuesta de clima a los clientes internos de la institución, analizar los resultados, compartirlos y administrar las oportunidades de mejora mientras se potencian las fortalezas.	Contar con la perspectiva de los clientes internos para la definición del ambiente institucional para potenciar fortalezas y administrar oportunidades.	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar la encuesta a los clientes internos • Recoger y analizar los resultados • Elaborar plan de acción • Compartir los resultados 	03-ene-22	03-mar-22	\$0 Encuesta de satisfacción 2 personas. Plataforma digital para el análisis de datos, socialización. 2 laptops. Impresora Material gastable. (papel y lapiceros)	Cantidad de encuestas aplicadas a los colaboradores aplicables de encuesta / Cantidad total de colaboradores aplicables de encuesta *100	RECURSOS HUMANOS	
10	CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	SUBCRITERIO 8.1. MEDICIONES DE PERCEPCIÓN, RESPECTO A: Opinión de la sociedad respecto a:	No hay evidencia de mediciones de percepción realizadas respecto a la imagen que tiene la sociedad de la institución, respecto del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. (1)	Desarrollar canales para recolectar la opinión de los distintos grupos de interés, cuyo análisis permita la toma de decisiones.	Contar con canales de recolección de opinión de los distintos grupos de interés para la toma de decisiones.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar procedimiento de medición • Elaborar encuesta con el apoyo de áreas sustantivas • Canalizar la aprobación • Aprobación • Socialización con el personal • Implementación 	01-oct-22	10-dic-22	\$0 Plantilla de políticas. 4 personas. 4 laptops. Socialización a través de plataforma digital a todo el personal. Impresora. Material gastable. (papel y lapicero) Plataforma web para envío de encuesta	100% del procedimiento creado y aprobado	PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	
11	CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO	9.2. RESULTADOS INTERNOS: NIVEL DE EFICIENCIA.	No hay evidencia de que la institución tenga resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión. (7)	Evidenciar el sistema de gestión de calidad aplicado que ha contemplado las auditorías internas de procesos y su ejecución.	Continuar con el desarrollo de un sistema de gestión de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Redactar y remitir comunicación expresando la postulación y el formulario de compromiso • Llenar la guía CAF y recopilar evidencias • Elaborar y remitir memorias de postulación y evidencias 	01-feb-22	15-nov-22	\$0 Plantilla de comunicación Plantilla de formulario compromiso Plantilla de memoria 5 personas. 5 laptops. Plataforma web para envío de memoria	Pasos ejecutados para postulación / Total de pasos para postulación *100	COMITÉ DE CALIDAD	