



## PLAN DE MEJORA MINISTERIO DE HACIENDA, 2018

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios	
							Inicio	Fin					
2	CRITERIO I	SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.	No se han implementado en un 100% las actividades sobre la prevención de la corrupción con la DIGEIG.	Diseñar programas de sensibilización e identificación de los colaboradores con el Marco Estratégico Institucional con el objetivo de generar empoderamiento y compromiso.	Comprometer a los colaboradores con el Marco Estratégico Institucional, a fin de alcanzar visión y los objetivos establecidos, garantizando la direccionalidad.	1) Realizar talleres con las autoridades: Ministro, Viceministros, Directores Generales y Directores de Áreas. 2) Diseñar campaña y material visual para la promoción y difusión de los valores institucionales. 3) Desarrollar un programa de reforzamiento de conductas enfocado a los valores institucionales. 4) Crear concurso para el diseño de la imagen representativa de los valores.	Abril 2018	Dic. 2018	Humanos, Tecnológicos y Financieros	1) Registro de participación de los diferentes talleres. 2) Material visual elaborado. 3) Documento Programa de reforzamiento de conducta en valores aprobado.	Dirección de Planificación y Desarrollo	Para la realización de esta tarea se realizaran una serie de actividades cuyos recursos son descritos a continuación: 1.- Contratación de asesoría para asistencia Técnica Especializada en Gestión del Cambio, 2.-Salones, refrigerios y almuerzos. 3.-Utilización de Materiales Gastables.	
3			No se evidencia que se implemente la Política de Reunion en todas las areas de la organizacion.	Ejecutar el plan de trabajo 2018 de la Comisión de Ética, específicamente en lo concerniente a los temas relacionados con la prevención de la corrupción	Desarrollar y promover una cultura de prevención de la corrupción en el MH y de apego a las normas y políticas institucionales.	1) Elaborar un diagnóstico o mapa de riesgo de corrupción sobre los riesgos de corrupción en la administración pública. 2)Sensibilizar al personal sobre la importancia de prevenir y atender la ocurrencia de conflictos de intereses. 3) Elaborar y mantener actualizado un registro de casos de ocurrencia de conflicto de intereses en la institución.	Abril 2018	Dic. 2018	Tecnológicos y material gastable	1) % de colaboradores sensibilizados sobre la prevención de la corrupción. 2) Cantidad de casos de conflictos de intereses identificados y resueltos apropiadamente.	DPD Y CEP del MH.		
5			No se evidencia que se estén desarrollando medidas tendentes a promover la confianza mutua entre líderes y empleados.	Incluir política de establecimiento de reuniones en todas las áreas en el manual de inducción.	Fortalecer el estilo de liderazgo en los niveles directivos y mandos medios.	1) Actualizar manual de inducción. 2) Socializar manual de inducción. 3) Entregar en físico manual a los empleados de nuevo ingreso.	Mayo 2018	Noviembre 2018	Humanos, Tecnológicos y Financieros	% de las áreas del MH que realizan reuniones regulares con su personal	Dirección de Administración de Recursos Humanos		
4			SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.	No se evidencia que se estén desarrollando medidas tendentes a promover la confianza mutua entre líderes y empleados.	Desarrollar programa de capacitación que abarque todos los aspectos fundamentales sobre liderazgo para funcionarios, directivos y mandos medios.	1) Realizar diagnostico de necesidades de capacitación. 2) Analizar y validar información de los ocupantes de los puestos. 3) Elaborar informe de necesidades de capacitación del personal directivo. 4) Elaborar Programa de capacitación. 5) Implementar programa.	Mayo 2018	Dic. 2018	Humanos, Financieros y Tecnológicos	Cantidad de directivos capacitados en temas de liderazgo y supervisión	Dirección de Administración de Recursos Humanos		
8			SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.	No se evidencia que se recopile, analice y revise la información de todos los grupos de interés de manera sistemática.	Creación de mecanismos de retroalimentación de los colaboradores hacia las autoridades.	Fomentar la comunicación bidireccional que genere información de utilidad a las autoridades sobre el nivel de comprensión del Marco Estratégico Institucional.	1) Realizar evaluaciones periódicas y anónimas sobre el conocimiento del Marco Estratégico Institucional. 2) Realizar reuniones con grupos focales para la evaluación de la aplicación del Marco Estratégico Institucional. 3) Crear un canal de comunicación directa con la máxima autoridad (correo/base de datos/plataforma).	Abril 2018	Dic. 2018	Humanos, Financieros y Tecnológicos	1) Informe Resultados evaluaciones realizadas. 2) Minuta con los resultados de las reuniones realizadas. 3) Canal de comunicación implementado.	Dirección de Planificación y Desarrollo	Se realizará 1 (una) reunión mensual, para un total de 12 reuniones al año.

6	CRITERIO 2	SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.	No se evidencia la implementación de sistemas de mediciones para evaluar la calidad de los servicios brindados.	Desarrollar una cultura de calidad enfocada en la mejora continua a fin de garantizar la satisfacción de los clientes internos y externos.	Impulsar la implementación de un modelo de excelencia que permita asegurar la calidad en los procesos con la finalidad de superar las expectativas de los clientes internos y externos.	1) Verificar el cumplimiento de los procesos y normativas implementadas. 2) Mejorar los mecanismos para la medición de la satisfacción de los clientes internos y externos (encuestas, buzones, cuestionarios, etc.). 3) Implementar el Sistema de Excelencia y Calidad: CAF/EFQM (Anual). 4) Diseñar e implementar programas de reconocimiento a fin de fomentar la generación de acciones de mejoras que coadyuven a la satisfacción de los clientes internos y externos.	Abril 2018	Dic. 2018	Humanos, Financieros y Tecnológicos	1) Informes de verificación de cumplimiento aprobados. 2) Sistemas de medición de satisfacción de clientes internos y externos mejorados. 3) Programas de reconocimientos diseñados e implementados.	Departamento de Calidad en la Gestión	Se realizarán varias reuniones, talleres de capacitación especializada.
7	CRITERIO 3	SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.	Definir políticas de inserción de personas con discapacidad.	Realizar inventario de los recursos humanos designados en las áreas organizativas con discapacidad y proponer política de inserción y seguimiento	Contribuir con la contratación de ciudadanos que por limitaciones físicas se les dificulta conseguir empleo.	1) Realizar levantamiento de información de los empleados con discapacidad que laboral en el MH. 2) Proponer política de inserción y seguimiento a empleados con discapacidad. 3) Dar seguimiento a cualquier eventualidad en el área de trabajo.	Mayo 2018	Noviembre 2018	Humanos y Tecnológicos	1) % de colaboradores del MH con alguna discapacidad física. 2) Cantidad de políticas de inserción y seguimiento aprobadas.	Dirección de Administración de Recursos Humanos	
9		SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.	No se evidencia la existencia de una herramienta para medición del impacto de los programas de formación.	Definir e implementar indicadores de medición de los programas de formación.	Medir el impacto de los programas de formación en el Ministerio de Hacienda	1) Realizar revisión y análisis del programa de formación implementado. 2) Diseñar instructivo de definición de indicadores de medición de la capacitación y desarrollo. 3) Socializar instructivo de medición con los supervisores. 4) Aplicar medición a los colaboradores que participan en programas de formación.	Junio 2018	Noviembre 2018	Humanos y Tecnológicos	Índice de eficiencia de los programas de formación del MH	Dirección de Administración de Recursos Humanos	
10	CRITERIO 5	SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.	No se evidencia el establecimiento de objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos.	Implementación de un modelo de Gestión por Competencias, que garantice el logro de los objetivos institucionales a través de la captación, retención, evaluación y desarrollo del personal idóneo.	Contar con una herramienta orientada al fortalecimiento de las competencias generales y por área, que permita contar con personal capacitado, motivado y alineado al marco estratégico institucional, y al logro de los objetivos de la institución.	1) Difundir el Modelo de Gestión por Competencias en el MH y Dependencias. 2) Implementar entrevistas por competencias en el proceso de selección. 3) Entrenar a los evaluadores en la observación de competencias a través de los comportamientos. 4) Establecer la Evaluación de Desempeño por Competencias.	Abril 2018	Dic. 2018	Humanos, Financieros y Tecnológicos	1) Registro de participación de las actividades de difusión del Modelo de Gestión por Competencias. 2) Registro de participación de las actividades de entrenamiento a los Evaluadores/ 3) Documentos de evaluación por competencias aprobado.	Dirección de Administración de Recursos Humanos	

11		<b>SUBCRITERIO 5.2.</b> <i>Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.</i>	<i>No se evidencia el desarrollo de un sistema de respuestas a las quejas recibidas.</i>	1) Instalar y promover el uso de un buzón externo de quejas y sugerencias.	Contar con un mecanismo que nos ayude a gestionar de forma oportuna las quejas y sugerencias de nuestros clientes externos.	1) Definir políticas para el manejo de las quejas y sugerencias. 2) Recopilar y analizar las quejas y dar respuesta según los plazos establecidos.	Junio 2018	Dic. 2018	Humanos y Tecnológicos	% de quejas respondidas dentro los plazos estipulados	Departamento de Calidad en la Gestión										
12	<b>CRITERIO 6</b>	<b>SUBCRITERIO 6.1.</b> <i>Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:</i>	<i>No se evidencia resultado de las mediciones en relación con la diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes.</i>	Diseñar y aplicar mecanismos de medición que nos permitan conocer la percepción de los ciudadanos clientes respecto a los renglones especificado en el Subcriterio 6,1	Conocer la opinión de los usuarios de nuestros servicios sobre la calidad de la atención brindada.	1) Instalar y promover el uso de un buzón externo de quejas y sugerencias. 2) Aplicar encuestas directas a los ciudadanos clientes para conocer los niveles de satisfacción con el servicio recibido. 3) Aplicar encuestas en línea en la web.	Agosto 2018	Dic. 2018	Tecnológicos y material gastable	Índice de satisfacción ciudadana	Departamento de Calidad en la Gestión										
12			<i>No se evidencia resultado de las mediciones en relación con el nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</i>																		
13			<i>No se evidencia mediciones de los resultados en relación al grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</i>																		
14			<i>No se evidencia mediciones de los resultados en relación a los indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</i>																		
15			<i>No se evidencia medición de los resultados en relación al horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</i>																		
16			<i>No se evidencia medición de los resultados en relación a la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</i>																		
17			<i>No se evidencia medición de los resultados en relación al número de canales de información y su eficiencia.</i>																		
18			<i>No se evidencia medición de los resultados en relación a la disponibilidad y precisión de la información.</i>																		
19			<i>No se evidencia medición del número y tiempo de procesamiento de las quejas.</i>										Establecer métricas e indicadores internos de desempeño para monitorear el nivel de eficiencia de los procesos de atención al ciudadano.	Monitorear y evaluar el nivel de eficiencia de los procesos de atención al ciudadano y aplicar las acciones de mejora correspondientes.	1) Diseñar y establecer los parámetros e indicadores de desempeño. 2) Socializar los parámetros e indicadores con el personal involucrado. 3) Elaborar los informes y reportes de las mediciones. 4) Aplicar las acciones de mejora correspondientes.	Julio 2018	Dic. 2018	Tecnológicos y material gastable	1)cantidad de quejas recibidas. 2) % de expedientes devueltos por error.	Departamento de Calidad en la Gestión	
20			<i>No se evidencia medición del número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</i>																		