

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	1	<b>SUBCRITERIO 1.2.</b> <i>Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua</i>	<i>No hemos desarrollado 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</i>	Implementar el Sistema de Control Interno	Fortalecer el seguimiento a los objetivos	1. Actualización del Manual de políticas y procedimientos. 2. Socialización del Manual.	dic-18	jun-19	Personal. 2. Material Gastable. 3. Equipos tecnológicos (PC, Impresora,	1. Manual de políticas y procedimientos de socialización	Equipo NOBACI	
2	2	<b>SUBCRITERIO 2.1.</b> <i>Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión</i>	<i>No hemos recopilado, analizado y revisado de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</i>	implementar encuestas sobre las necesidades y expectativas y su satisfacción.	Involucrar a los grupos de interés en las mejoras institucionales	1, Elaboración de encuestas 2. Implementación de políticas sobre seguimiento a las necesidades de los clientes	dic-18	feb-19	Personal. 2. Material Gastable. 3. Equipos tecnológicos (PC, Impresora,	1. Encuesta, 2. Resultados de Encuesta, 3. Política de seguimiento de las necesidades de los clientes	Equipo de Calidad	
3	5	<b>SUBCRITERIO 5.1.</b> <i>Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.</i>	<i>No tenemos Carta Compriso</i>	Implementar los procesos establecidos por el MAP, para la elaboración de la carta compromiso	Tener nuestra Carta Compromiso	1, Definición de servicios en la carta compromiso 2. Elaboración de encuestas sobre los servicios 3. Implementación de encuesta 4. tabulación de encuesta 5. Implementación de mejoras sobre los servicios 6. Presentación de Borrador de carta compromiso	dic-18	jun-19	Personal. 2. Material Gastable. 3. Equipos tecnológicos (PC, Impresora,	1. Encuesta, 2. Resultados de Encuesta, 3. Borrador de Carta Compromiso	Equipo Carta Compromiso	

4	6	<b>SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción</b>	<b>NO tenemos una frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</b>	Implementar un sistema de encuesta y medición de satisfacción y mejora de los servicios	Crear un sistema de encuesta y medición de satisfacción y mejora de los servicios	1. Elaboración de encuestas sobre los servicios 2. Implementación de encuesta 4. tabulación de encuesta 5. Informe de satisfacción y mejora de los servicios	dic-18	feb-19	Personal. 2. Material Gastable. 3. Equipos tecnológicos (PC, Impresora,	1.Encuesta, 2. Resultados de Encuesta, 3. Política de seguimiento de mejora de los servicios	Equipo de Calidad
5	4	<b>SUBCRITERIO 4.5.Gestionar las tecnologías</b>	<b>No tenemos implementado el sistema SASP</b>	Implementar el SASP	Contar con un sistema actualizado para la gestión de los RRHH.	1. Solicitar acompañamiento del MAP 2.Capacitar al personal involucrado. 3. Instalación del SASP.	dic-18	jun-19	Personal. 2. Material Gastable. 3. Equipos tecnológicos (PC, Impresora,sofware), 4.Recursos economicos	1.Solicitud de acompañamiento, 2. Minuta de Capacitación, 3. Instalación del SASP	1,Departamento de Tecnología, 2,Departamento de Recursos Humanos
6	3	<b>SUBCRITERIO 3.1.Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.</b>	<b>No se Evalúa el Desempeño por Resultados.</b>	Implementar la Evaluación del desempeño	Evaluar el desempeño del personal por resultados.	1. Capacitar a los enc. departamentales, de divisiones y secciones, con la colaboración del MAP. 2. Elaborar los acuerdos de desempeño. 3. Evaluar el desempeño del personal.	dic-18	mar-19	Personal. 2. Material Gastable. 3. Equipos tecnológicos (PC, Impresora,	1,Minuta de Capacitación, 2,Acuerdos de Desempeño Elaborado, 3,Evaluación de desempeño Finalizada	Departamento de Recursos Humanos
7	3	<b>SUBCRITERIO 3.1.Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.</b>	<b>No se desarrolla e implementa una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</b>	Contar con una política de compensación Monetaria y No Monetaria integral	Fortalecer la gestión de Recursos Humanos	1. Realizar una Política de Compensación y remuneración que recoja todos los beneficios adicionales que actualmente tenemos 2. Incluir política de reconocimiento no monetarios entre otros.	dic-18	ago-19	Personal. 2. Material Gastable. 3. Equipos tecnológicos (PC, Impresora,sofware), 4.Recursos economicos	1. Política de Compensación y remuneración de personal, 2,Reconocimiento del Personal	Departamento de Recursos Humanos
8	9	<b>SUBCRITERIO 9.1.Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.</b>	<b>No hay resultados del nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</b>	Medir la calidad de los servicios.	Realizar mediciones sobre la calidad de los servicios.	1- Elaborar encuesta de medición. 2-Realizar encuesta de medición. 3-Presentar informe de resultados.	dic-18	feb-19	Personal. 2. Material Gastable. 3. Equipos tecnológicos (PC, Impresora,	1.Encuesta, 2. Resultados de Encuesta, 3. Informe de resultados	Equipo de Calidad

	9	1	<b>SUBCRITERIO 1.2.</b> <i>Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua</i>	<i>NO se ha Desarrollado 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</i>	Implementar Indicadores Internos sobre valoración del riesgo	Establecer una tabla de Control de los Indicadores de Gestión del riesgo.	1, Crear una política para la gestión del riesgo 2. realizar los levantamientos de valoración y administración del riesgo 3. realizar las matrices de valoración del riesgo 4. implementar la gestión de riesgo del control interno	dic-18	feb-19	Personal. 2. Material Gastable. 3. Equipos tecnológicos (PC, Impresora,	1,Manual de políticas y procedimientos de socialización	Equipo NOBACI	
	10	7	<b>SUBCRITERIO 7.1.</b> <i>Mediciones de la percepción.</i>	<i>NO se ha Involucrado el personal de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</i>	Actualizar con Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones, e incentivar el conocimiento de la misión, visión y valores en los empleados	Actualizar la misión, visión y valores, involucrando al personal en las decisiones	1. Elaborar un taller sobre la visión, misión y valores 2. socializar con el personal la propuesta de misión, visión y valores 3. Solicitar al MAP la actualización de la misión, visión y valores 4. Socializar con el personal la nueva visión, misión y valores	dic-18	feb-19	Personal. 2. Material Gastable. 3. Equipos tecnológicos (PC, Impresora,	1,Minuta de Capacitación, 2. Minuta de Socialización, 3. Solicitud de actualización de la Misión, Visión y valores	1. Departamento de Recursos Humanos, 2. Departamento de Planificación	
	11	7	<b>SUBCRITERIO 7.1.</b> <i>Mediciones de la percepción.</i>	<i>Participación de las personas en las actividades de mejora.</i>	Actualizar con Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones	Involucrar a todo el personal en los planes de mejora institucional	1,Realizar una encuesta basada en las necesidades de mejora, 2.Realizar un Taller de Capacitación e integración de Personal, 3.Involucrar en la elaboración del POA a todo el personal	dic-18	abr-19	Personal. 2. Material Gastable. 3. Equipos tecnológicos (PC, Impresora,	1,Minuta de Capacitación, 2. Minuta de Socialización, 3. Informe de Encuesta	1. Departamento de Recursos Humanos, 2. Departamento de Planificación	
	12		0	0	0	0	0						
	13		0	0	0	0	0						
	14		0	0	0	0	0						
	15		0	0	0	0	0						
	16		0	0	0	0	0						
	17		0	0	0	0	0						
	18		0	0	0	0	0						
	19		0	0	0	0	0						
	20		0	0	0	0	0						