

No.	Criterio	Sub-Criterio	AREA DE MEJORA	ACCION DE MEJORA	TAREAS	Responsable de Implementar	Fecha de inicio	Fecha Limite	Asesor de Calidad	Evidencias Requeridas	Comentarios	Estatus	
1	1. LIDERAZGO	1.1, 1.2, 1.3	No tenemos evidencias de implementar periodicamente acciones que fomenten los valores de la organización.	Crear herramientas para mejorar la comunicación interna y externa.	1. Conformar comité delegados de Cultura. 2. Comprar de murales por Dirección. 3. Campaña cultura de valores. 4. Capacitaciones del Comité de ética (Evidencia de Capacitación Continua). 5. Reportar a Calidad el avance mensual del plan de prevención de Etica	Desarrollo Organizacional DE RHH/DO OAI	23/07/2019	15/08/2019	Escania	Sesión de trabajo delegados de cultura, Fotos, lista de asistencia). Comunicación del DE indicando la estandarización, seguimiento de reportes de Coordinación de Despacho	Yrene C: Sugirió trabajar con el mismo equipo de Gestion del cambio, debe remitir las evidencias requeridas La DADM notificó actualización de la requisición// el responsable del proceso realizó las requisiciones correspondientes el pasado Viernes 9/08/2019 se realizó el seguimiento de lugar pendiente de aprobación DADM, se debe definir la política de estandarización de los murales coordinar con Chalia	1. Finalizada. 2-5 En proceso	Esta actividad ha sido desestemiada por el Departamento de Desarrollo Organizacional
2			No tenemos evidencias de suficientes acciones para mejorar el Liderazgo.	Implementar una cultura de empoderamiento y liderzgo efectivo.	1. Guia de liderazgo del SNS. 2. Capacitaciones continuas de buen liderazgo para el personal de Staff. 3. Implementar la rendición de cuentas periodicas de las diferentes áreas (Estandarizar herramientas de reportes y fijar periodicidad 15 quincenal).	Planificación RRHH DE	23/07/2019	15/08/2019	Escania	1. Documento Guía de Liderazgo. 2. Plan de capacitación, capacitaciones. 3. Comunicación del DE indicando la estandarización, seguimiento de reportes de Coordinación de Despacho	Michelle e Yrene Jueves 08 de Agosto iniciaron la elaboracion aquí deben incorporar el lineamiento de políticas abiertas, forma de comunicación con los directivos, rendición de cuentas, reuniones periodicas. Reunión 13/08/2019 Escania N como Enc de Calidad va a proponer Reporte Semanal para todas las areas	1.2 En Proceso 3. No iniciado	
3			No tenemos evidencia de implementar una cultura de comunicacion periodica interna ni externa.	Implementar una cultura de reuniones y seguimiento continuo.	1. Fijar un día para reuniones de equipo de las diferentes áreas (15 quincenal, minutas, fotos). 2. Elaborar un plan de las reuniones de Staff SNS y SRS (debe quedar establecido la periodicidad, inventario y seguimiento de acuerdos derivados de estas reuniones). 3. Programa de innovación (evidencia de fomentar la participación de los colaboradores en las mejoras institucionales). 4. Diseñar e implementar Política de puertas abiertas (designar un día al mes donde se coordinen reuniones con el DE y los colaboradores para dar a conocer posible mejoras).	1-3 DE/Planificación RHH/DO	23/07/2019	15/08/2019	Escania	1. Convocatorias de reuniones periodicas, fotos, minutas de las reuniones. 2. Documento del Plan con fechas probables de reuniones, fotografías de las reuniones. 3. Reporte de avance plan de innovación. 4. Documento de política aprobado y fotografías de las reuniones, lista de acciones derivados de estas reuniones.	1. Propuesta enviada al DE. 2. Kelvin estara asumiendo la funcion del seguimiento de las acciones de los staff gerenciales y reuniones con los SRS. 3. Yrene, en proceso de firma de Procedimientos para luego fomentar la participacion de los colaboradores. 4. Michelle e Yrene, dentro de Guia de Liderazgo.	1. No iniciado 2-4 En Proceso	
4	2. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN	2.1	No tenemos suficientes evidencias de la implementación del instructivo de seguimiento al POA		1. Implementar adecuadamente la matriz de stakeholders. 2. Instructivo para seguimiento de POA departamental. 3. Crear e implementar el tablero de Gestión del Desempeño.	Planificación	25/7/2019	30/8/2019	Emilia	Formularios de levantamiento como, quien, cuando. Instructivo y socialización con los que implementaran. Lista de asistencia de socialización del tablero.	En espera de que Ilka retorne de sus vacaciones	No iniciado	
5	3. PERSONAS	3.1, 3.2, 3.3,	No estamos implementando un programa de reconocimiento al personal.	Reconocer y premiar el esfuerzo del personal.	1. Programa de reconocimiento a colaboradores (Reconocimientos trimestrales, anuales, aniversario) -Solicitud de articulos promocionales para personal galardonados: vasos, sombrillas, agendas, ariculares, día libre). 2. Diseñar e iniciar implementación de política y/o programa de reconocimiento. (3.3.10 Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar). 3. Gestionar articulos promocionales del programa de reconocimiento.	RRHH (relaciones laborales)	23/07/2019	15/08/2019	Escania Maria	políticas de reconocimiento aprobada y socializada, Registro de asistencia y fotografías de las inducciones.	Se realizó una reunión con el equipo de RRHH para revisión de la política propuesta por parte de calidad, se comprometieron a remitir el borrador para el 15/08/2019. La política debe estar socializada en el presente mes de agosto. Reunión de seguimiento 13/08/2019. Reunión de seguimiento 13/08/2019.	En Proceso	
6			No se evidencia aplicación de nuevas e innovadoras herramientas en la implementación del Plan de Capacitación.	Implementar Plan de capacitación.	1. Crear un registro de capacitación, donde se pueda evidenciar la cantidad de personas capacitadas. Crear indicadores de capacitación. 2. Cumplir con el procedimiento de Inducción. 3. Evidenciar la entrega de las descripción de puesto al personal de nuevo ingreso. 4. Impartir capacitación de Conflictos de Interés o difundir mensajes a traves del correo . 5. Implementar alternativas modernas de capacitación (online) a distancia. 6. Medir la eficacia de la capacitación (3.2.9 Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio).	RRHH Comité de etica	43669	43707	Maria Yenni	1. Crear e implementar política Conformación de grupos deportivos o artísticos Calendario de prácticas y act. 2. Registro del taller de inducción y fotografías, registro de entrega de acciones de personal. 3. Registro de entrega. Formularios de entrevistas (Ej. presencial, telefónica, ficha de percepción etc..) Resultado de pruebas etc.//(Ver formularios estandarizados). 5. Correos de promoción. 6. Reporte de eficacia, resultados indicadores de impacto.	Correo de seguimiento 08/09/2019, se realizó una reunión con el equipo de RRHH y se acordó realizar reuniones quincenales para las actividades que deben mantenerse en el tiempo corresponde reunión de capacitación el 13/08/2019. 2.Reunión de seguimiento 13/08/2019. 3.Se realizó una reunión con el equipo de RRHH para revisión de la política propuesta por parte de calidad, se comprometieron a remitir el borrador para el 15/08/2019. La política debe estar socializada en el presente mes de agosto. 4.Se realizó una reunión con el equipo de RRHH para revisión de la política propuesta por parte de calidad, pendiente reunión para este componente. 6. Se realizó una reunión con el equipo de RRHH para revisión de la política propuesta por parte de calidad, pendiente reunión para este componente// reunión 13/08/2019 se suministraron las herramientas para estos fines, calidad monto los formularios en versión digital, deben aplicar la medición de los ultimos tres meses de capacitación realizadas.	En Proceso	Evaluar: Creación de grupos deportivos, Volleyball, Baloncesto, cardio en lugares abiertos, Gestionando áreas donde practicar, uniformes, refrigerios entre otros. 2. Evaluar: corrida de encuesta cada 3 meses a personal de nuevo ingreso con preguntas sobre si recibió inducción, descripción de puesto, acuerdo de desempeño, coaching, entre otros. se debe generar informe. 3-5.Listado de asistencia cargado al SharePoint. https://bit.ly/31SPTbu

7	4. Alianzas y Recursos	4.6 Gestionar las instalaciones	No tenemos suficiente evidencias de mejoras en las instalaciones.	Aplicar Mejora a las instalaciones.	1. Gestión señalética de las diferentes áreas+B5:J6 2. Stickers de medio ambiente (ahorro de agua, luz, no tirar basura, etc.) 3. Habilitación Rampa de Discapitados (Pintura, señalética y acceso). 4. Señalética en recepción de prioridad servicios a envejecientes, discapacitados 5. Letrero de la entrada.	1. Comunicación 2. OAI 3 -5. DE/Planificación	02/08/2019	30/08/2019	Escania	1. Fotos señaléticas nombres direcciones de área, baños, 3. Convocatorias de reuniones periodicas, fotos, minutos de las reuniones. 4. Reporte de avance plan de innovación. 5.Documento del Plan con fechas probables de reuniones, fotografías de las reuniones.	1., 2, 4-5L a DADM notificó actualización de la requisición// el responsable del proceso realizó las requisiciones correspondientes el pasado Viernes 9/08/2019 se realizó el seguimiento de lugar pendiente de aprobación DADM. 3. Correo de seguimiento 9/08/2019 en espera de recibir el reporte de parte de José arístides.	En proceso	
8	6. Resultados Orientados en los Ciudadanos Clientes	6.2	No tenemos evidencia de aplicar de manera periódica encuestas de satisfacción.	Implementar un sistema de medición de satisfacción.	1. Aplicar encuesta de Satisfacción a Ciudadanos. 2. Buzones de Sugerencias de usuarios.	Calidad/Atención al Usuario Planificación	23/07/2019 30/08/2019	10/09/2019 10/09/2019	Gabriel Escania	Informe de encuesta/ Plan de Mejora. Documento Guía de Liderazgo.	1. Pendiente hacer modificación en preguntas para hacer mas entendible al publico, se acordó enviar las especificaciones a Evelyn para que aplique esta encuesta// encuesta montada en Forms. 2. La DADM notificó actualización de la requisición// el responsable del proceso realizó las requisiciones correspondientes el pasado Viernes 9/08/2019 se realizó el seguimiento de lugar pendiente de aprobación DADM.	No iniciado En proceso	La encuesta estará iniciando a finales del mes de agosto.
9	7. Resultados en las personas	7.1, 7.2	No damos seguimiento permanente a la ejecución de plan de acción de la encuesta de clima.	Implementar la política de Satisfacción	1. Aplicar encuesta de satisfacción a colaboradores. 2. Seguimiento a ejecución de plan de mejora de encuesta de clima por medio de informes de avances. 3. Calendario de encuestas periódicas al personal. 4. Revisar que la política de satisfacción tenga plan para retroalimentación presencial, virtual o documental de los resultados de la institución en los diferentes procesos evaluativos.	Calidad RRHH Chalia Mateo	30/08/2019 25/7/2019 23/07/2019 25/7/2019	10/09/2019 30/08/2019 20/08/2019 08/05/2020	Gabriel Emilia Yenni Emilia	1. Informe de encuesta/Mejora. 2. Remitir a calidad reporte de avance del plan de mejora// Socializar con los colaboradores el avance del plan de mejora. 3. Debe estar incluido en el procedimiento de satisfacción. 4. Política de Encuesta de satisfacción con plan de retroalimentación incluido.	1. Encuesta Montada en Forms. Sugerencia: esperar la socialización de los procedimientos de reconocimiento e innovación previo la aplicación de la encuesta. 2. Se realizó una reunión con el equipo de RRHH para revisión de la política propuesta por parte de calidad, pendiente reunión para este componente/Reunión de seguimiento 13/08/2019. 3. Se realizó una reunión con el equipo de RRHH para revisión de la política propuesta por parte de calidad, pendiente reunión para este componente.	1. No iniciado. 2-3. En Proceso. 4. No iniciado	La encuesta estará iniciando a finales del mes de agosto.
10		7.2	No tenemos suficiente evidencia del monitoreo constante de la rotación y el ausentismo.	Dar mayor seguimiento a los mecanismos de monitoreo	Realizar de forma periódica los índices de rotación y ausentismo	RRHH	23/07/2019	30/08/2019	Yenni	Registro de Índice de rotación y ausentismos (historico)	Se realizó una reunión con el equipo de RRHH para revisión de la política propuesta por parte de calidad, pendiente reunión para este componente	En Proceso	Se realizaron las instalación de nuevos dispositivos de registros de asistencia. Listado de asistencia cargado al SharePoint. https://bit.ly/31SPTBu
11	8. Resultados de la Responsabilidad Social	8.1 y 8.2	No tenemos suficiente evidencias de resultados en la responsabilidad Social	Implementar una política y cultura de Responsabilidad Social.	1. Finalizar la política de responsabilidad social e implementar. 2. Involucrar a los empelados es actividades filatrópicas (Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas). 3 Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, (Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas). 4. Implementación de la política de benchlearning y becnhmarketing.	1. Comunicación 2. RRHH 3. RRHH (relaciones laborales) 4. Desarrollo	25/7/2019 23/07/2019 25/07/2019 25/7/2019	15/8/2019 20/08/2019 30/08/2019 30/8/2020	Emilia Yenni Emilia	1-2. Lista de asistencia de socialización de la política. 3. Programa 4. Lista de asistencia de socialización de la política	1.-2. Se realizó una reunión con el equipo de RRHH para revisión de la política propuesta por parte de calidad, pendiente reunión para este componente. 3. Reunión de seguimiento 13/08/2019	No iniciado En Proceso	1. Cardio en lugares abiertos, Gestionando áreas donde practicar, promover una vida saludable como medida de prevención de riesgo para la salud. Listado de asistencia cargado al SharePoint. https://bit.ly/2Zax6og 2. Primera evidencia: Lista de asistencia con RRHH, distribución de responsabilidades. Listado de asistencia cargado al SharePoint. https://bit.ly/2Zax6og 4. La política de benchlearning y becnhmarketing, se encuentra siendo elaborada actualmente con un nivel de avance de un 40%