



DIRECCION CENTRAL DE RECURSOS HUMANOS

Plan de Acción de Mejora Institucional

DE: Agosto 2019. HASTA : Agosto 2020



Este Plan de Mejoras Institucional se actualiza de manera recurrente apoyado en el Modelo de Autodiagnóstico CAF

No.	SUBCRITERIO No.	MEJORAS IDENTIFICADAS	PERIODO DE EJECUCIÓN								
			OBJETIVOS	ACCION DE MEJORAS	TAREAS	RECURSOS	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINO	RESPONSABLES	INDICADOR	PRODUCTO ESPERADO
1- LIDERAZGO	1.1.1 Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	No se involucraron todos los grupos de interes.	Sociabilizar la misión, visión y valores de la Institucion con los diferentes grupos de interes y empleados, a fin de formular el Plan Estrategico Institucional 2021 al 2025.	Involucrar de manera proactiva a los ciudadanos clientes y empleados en las reuniones de actualización de la misión, visión y valores, donde se tomen en cuenta las observaciones de los mismos.	a) Convocar a reuniones a los ciudadanos clientes y empleados. b) Recopilar informacion sobre las propuestas de los involucrados. c) Elaborar informe	Recursos Humanos, material gastable.	Abril 2020	Diciembre 2020	Direccion de Planificacion y Desarrollo, Direccion de Recusos Humanos, Comité de Calidad	Porcentaje de participantes en las reuniones con relacion a lo planificado. Cantidad actividades realizadas.	Misión, Visión y Valores, actualizada en coordinación con los diferentes grupos de interes y empleados.
	1.1.3 Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.	No hemos publicado afiches o carteles con la Visión, Misión y Valores en todas las dependencias de la Policía Nacional.	Comunicar a todos los empleados de la Institucion y a los grupos de interes la misión, visión, valores y objetivos estratégicos y operativos mediante mecanismo de publicacion.	Creación de carteles y afiches con la Visión, Misión y Valores de la Policía Nacional	a) Identificar puntos claves para la colocacion de mural digital o carteles con la Visión, Misión y Valores de la Policía Nacional en las diferentes dependencias. b) Establecer mecanismos que permitan difundir a los grupos de interes la Visión, Misión y Valores de la Policía Nacional.	Diseño y fabricación de carteles y afiches, Mural digital	Septiembre 2019	Diciembre 2020	Direccion de Planificacion y Desarrollo, Direccion Administrativa y Financiera, Comité de Calidad	Cantidad de centros donde se instales murales digitales o los carteles Cantidad de afiches entregados	Dependencias de la Policía Nacional con mural digital o afiches publicando Visión, Misión y Valores
	1.2.1 Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.	No tenemos Manuales de Procedimientos en todas las áreas.	Planificar la creación de los manuales de procedimientos en algunas áreas según sea la necesidad	Diseñar Manuales de Procedimientos en las Direcciones: Dirección General, Sanidad Policial, Asuntos Internos, Asuntos Legales, Control Interno, Instituto Policial de Educación, Anti Narcoticos, Inteligencia Delictiva, Inspectoría, y Soporte y Servicios.	a) Realizar levantamientos según el área en que se vaya a realizar el manual para detallar sus procedimientos b) Diseñar los manuales de procedimientos con las informaciones levantadas en las diferentes areas c) Aprobacion de los manuales de procedimientos.	Diseño y aprobacion de manuales	Julio 2019	Diciembre 2020	Direccion de Planificacion y desarrollo, Comité de Calidad	Cantidad de áreas levantadas Cantidad de Manuales de procedimientos elaborados	Manuales de procedimientos aprobados

	1.2.4 Desarrollar 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 (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como "Balanced Scorecard").	No hemos aplicado o completado el cuadro de mando integral balanced Scorecard	Planificar el desarrollo de un sistema de gestión de la información, con aportes de la gestión de riesgo, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización	Desarrollar un sistema automatizado de planificación, seguimiento y monitoreo de resultados, en el que integran los indicadores del PEDI y la gestión de riesgos con sus planes de respuestas	a) Adquirir el sistema de Gestión de Información, b) Capacitar a los usuarios c) Definir las actividades, indicadores y riesgos asociados a la función de cada dirección d) Monitorear periódicamente los avances para realizar los ajustes necesarios a los planes existentes	Sistema de Gestión de Información, capacitación de los usuarios	Septiembre 2019	Diciembre 2020	Dirección Administrativa y Financiera/Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Comité de Calidad.	Porcentaje de implementación del sistema de gestión de la información	Cuadro de mando integral balanced Scorecard aplicado
	1.2.5 Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.	No se ha aplicado en todas las áreas el modelo CAF	Aplicar del modelo CAF en las áreas para mejorar la calidad en los procesos.	Implementación del modelo CAF en algunas áreas	a) Aplicar la matriz del modelo CAF según el área en que se vaya a implementar b) Dar seguimiento y monitoreo a la aplicación del modelo CAF en las áreas	N/A	Septiembre 2019	Diciembre 2020	Dirección de Planificación y Desarrollo, Comité de Calidad	Cantidad de áreas en que se haya implementado el modelo CAF	Áreas implementado el modelo CAF
	1.2.6 Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	No tenemos implementado el Sistema Policial de Gestión de Denuncia Digital SPGD en el 100% de los Destacamentos	Implementar el Sistema Policial de Gestión de Denuncia Digital SPGD en el 100% de los Destacamentos	Implementación del Sistema Policial de Gestión de Denuncia Digital SPGD en el 100% de los Destacamentos	a) Instalación del SPGD en los Destacamentos b) Capacitación del uso del SPGD a los usuarios	Computadoras y equipos informáticos, Recursos Humanos, Combustible, viáticos, lápiz y papel.			Dirección Administrativa y Financiera, Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Dirección de Recursos Humanos, el Instituto Policial de Educación.	Cantidad de destacamentos con el SPGD implementado y cantidad de trabajadores capacitados	Que el 100% de los destacamentos utilicen el SPGD
	1.3.2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.	No existe una política institucional que garantice la continuidad de estos mecanismos.	Planificación de la creación de políticas que promuevan una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.	Contar con algunas políticas que promuevan una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.	a) Hacer levantamientos de las necesidades para la creación de estas políticas b) Socializar las políticas entre los colaboradores	Papel y tinta	Septiembre 2019	Diciembre 2020	Dirección de Planificación y Desarrollo / Áreas relacionadas.	Cantidad de políticas creadas	% de políticas creadas

	1.3.3 Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.	No tenemos mecanismo de supervisión y seguimiento de estas actividades.	Planificar la creación de mecanismo de supervisión y seguimiento a mantener a los empleados informados sobre los asuntos claves relacionados con la organización.	Crear e implementar mecanismos de supervisión y seguimiento a mantener a los empleados informados sobre los asuntos claves relacionados con la organización.	a) Elaboración y propuesta de la creación de los mecanismos b) Socializar las propuestas con los grupos de interés	Papel y tinta	Septiembre 2019	Diciembre 2020	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Comunicaciones Estratégicas, Todos los Directores.	Mecanismos de supervisión a sistema de información periódica a los empleados	Trabajadores informados.
	1.3.7 Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias	No tenemos un plan de ofertas de becas universitarias para los miembros de la institución	Elaborar un plan de ofertas de becas universitarias para los miembros de la institución.	Hacer promoción y divulgación de nuestra cultura sobre capacitación y aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.	a) Gestionar convenios y acuerdos con universidades, b) Aprobar y firmar convenios, c) Divulgar el plan de Ofertas de becas universitarias.	N / A	Octubre 2019	Diciembre 2020	Dirección General, P.N.Dirección Central de RR.HH., Dirección de Planificación y Desarrollo	Incremento del número de empleados en proceso de capacitación.	Desarrollo de las competencias de los empleados.
	1.3.8 Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	No tenemos protocolo de presentación de recomendaciones y propuestas.	Planificar la creación de un protocolo para promover la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	Creación de un protocolo para promover la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	a) Realizar levantamiento de informaciones, referente al tema. b) Documentar propuesta, c) presentar propuesta.	Papel y tinta	Septiembre 2019	Diciembre 2020	Dirección de Planificación y Desarrollo y el Instituto Policial de Educación.	Cantidad de líderes orientados respecto al protocolo	Protocolo de presentación de recomendaciones y propuestas.
	1.3.10 Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	No contamos con políticas de sensibilización y humanización dirigida a los incumbentes de las áreas de influencia.	Planificar la definición e implementación de políticas de sensibilización y humanización dirigida a los incumbentes de las áreas de influencia.	Creación de política de sensibilización y humanización dirigida a los incumbentes de las áreas de influencia.	a) Elaboración y propuestas de política b) Socializar propuestas con los colaboradores c) Promover las políticas	Papel y tinta	Septiembre 2019	Diciembre 2020	Recursos Humanos y el Instituto Policial de Educación	Cantidad de políticas de sensibilización promovidas.	Alto mando sensibilizado y humanizado con relación a la aplicación de estas políticas.
2-ESTRATEGIA Y PLANIFICACION	2.1.1 Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	No tenemos un documento donde se identifique y tipifiquen cada uno de estos grupos de interés.	Planificar la creación de un documento donde se identifique y tipifiquen cada uno de estos grupos de interés.	Creación de un documento donde se identifique y tipifiquen cada uno de estos grupos de interés.	a) Elaboración y propuestas del documento que identifique los grupos de interés b) Reuniones con los grupos identificados	Papel y tinta	Septiembre 2019	Diciembre 2020	Dirección de Planificación y Desarrollo	Cantidad de grupos identificados y tipificados	Grupos de interés identificados.

3- PERSONAS	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 análisis costo/beneficio.	No contamos con una evaluación de impacto costo/beneficio.	Planificar la evaluación del 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 análisis costo/beneficio.	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 análisis costo/beneficio.	a) Realizar propuesta sobre el método de evaluación b) Socializar las propuestas con los grupos de interés c) Implementar los métodos de evaluación	Papel y tinta	Septiembre 2019	Diciembre 2020	Recursos Humanos y Dirección de Planificación y desarrollo	Datos sobre retorno de inversión en programas de formación.	Análisis costo beneficio de los programas de formación y desarrollo.
	3.3.5 Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	No se realizan encuestas de microclima en todas las dependencias de la institución	Planificar la realización de encuestas de microclima, por direcciones y publicar los resultados.	Realizar encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	a) Elaboración de la encuesta b) Implementación de la encuesta	Papel y tinta	Septiembre 2019	Diciembre 2020	Dirección Central de Recursos Humanos	Cantidad de encuesta realizadas	% de encuestas realizadas
4- ALIANZAS Y RECURSOS	4.1.4 Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	No tenemos un plan de evaluación Periódica.	Establecer una norma de monitorización y evaluación periódica la implementación y resultados e las alianzas o colaboraciones.	Designar un área responsable de monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones	a) Elaboración y entrega de propuesta b) Socializar la política entre los colaboradores de la P.N. c) Definir una estructura interna responsable del seguimiento a las acciones de colaboración establecidas en convenios, acuerdos y relaciones de colaboración nacional, internacional de la P.N. con sus colaboradores d) Dar seguimiento a la implementación y seguimiento.	Papel y tinta	Septiembre 2019	Diciembre 2020	Dirección de Planificación y Desarrollo, Comité de Calidad	Cantidad de alianzas y colaboraciones evaluadas.	Norma de monitorización y evaluación a las alianzas y colaboraciones.

	4.2.6 Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	No tenemos mecanismos de recepción de reclamos, quejas y sugerencias estandarizados.	Planificar la estandarización de los mecanismos de recepción de reclamos, quejas y sugerencias	Implementar la estandarización de los mecanismos de recepción de reclamos, quejas y sugerencias	a) Elaboración de propuestas b) Socialización con los grupos de interés c) Implementar mecanismos.	Papel y tinta	Septiembre 2019	Diciembre 2020	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Comunicaciones Estratégicas, Todos los Directores.	Cantidad de mecanismos de recepción de reclamos, quejas y sugerencias estandarizados.	Procedimiento estandarizado en la recepción de reclamos, quejas y sugerencias.
	4.5.2 Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.	No ejecutamos el análisis costo-efectividad de las tecnologías utilizadas	Implementar la realización de un informe de retorno de inversión (ROI) para detectar la efectividad tecnológica y su uso	Realizar análisis de retorno de inversión de las tecnologías	a) Levantamiento de informaciones sobre retorno de inversión b) Análisis de retorno de inversión obtenida, c) Elaboración de informe de hallazgos, Remitir para su evaluación a la Dirección Administrativa y Financiera	Papel y tinta	Septiembre 2019	Diciembre 2020	Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación, Dirección Administrativa y Financiera, comité de Calidad.	% de optimización en el uso de los recursos tecnológicos.	Procesos efectivos
5- PROCESOS	5.1.1 Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	No tenemos los manuales de procesos y procedimientos de todas las áreas.	Planificar la creación de los manuales de procedimiento en algunas direcciones, priorizadas.	Creación de Manuales de Procedimientos en algunas áreas	Realizar levantamientos según el área en que se vaya a realizar el manual para detallar sus procedimientos	Diseño y elaboración de manuales de procedimientos.	Julio 2019	Diciembre 2020	Dirección de Planificación y desarrollo, Comité de Calidad	Cantidad de Manuales de procedimientos elaborados	Manuales de procedimientos de las áreas priorizadas, aprobados.
	5.1.2 Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	No contamos con los manuales de procesos y procedimientos de todas las áreas.	Que los responsables de que se cumplan los procesos y procedimientos de las diferentes áreas, conozcan cuales son sus responsabilidades y cómo desarrollarlas.	Remisión de los manuales de procedimientos.	Remitir los Manuales de procedimientos elaborados, a las responsables de las áreas correspondiente	Papel y tinta	Julio 2019	Diciembre 2020	Dirección de Planificación y desarrollo.	Personal responsable de los procedimientos, empoderados.	Ejecución de los procesos y procedimientos identificados.