

**INSTITUTO NACIONAL DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE (INTRANT)**  
**PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2019-2020**

| 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             | 1.3             | No existe un programa de reconocimientos individuales o de equipos para nuestros colaboradores.           | Establecer un programa de reconocimiento para los colaboradores del INTRANT.                                                                                                                                                                                                         | Establecer una cultura de reconocimientos para todos los colaboradores de la Institución.                                            | 1. Elaborar la política de reconocimiento para los colaboradores del INTRANT.         | sept. 19 | nov. 19  | Recursos Humanos    | Política Elaborada                             | RRHH y Planificación           |             |
|     |               |                 |                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                      | 2. Socializar e implementar la política elaborada.                                    |          |          | Recursos Humanos    | Política Socializada                           | RRHH y Planificación           |             |
|     |               |                 |                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                      | 3. realizar los reconocimientos a los colaboradores                                   |          |          | Recursos Humanos    | Cantidad de Colaboradores Reconocidos          | RRHH                           |             |
| 2   | 3             | 3.3             | No se evidencia una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo | Crear las herramientas de gestión gerencial para extender y generalizar a nivel nacional, en todas las unidades y dependencias, la cultura comunicación abierta, de dialogo y de motivación para el trabajo en equipo que se evidencia en ciertas áreas y proyectos que se ejecutan. | Extender y generalizar en toda la institución, sus dependencias y unidades, una cultura de trabajo en equipo y comunicación abierta. | 1. realizar actividades de integración entre las áreas.                               | nov. 19  | agost.20 | Recursos Humanos    | Actividades Realizadas                         | RRHH                           |             |
|     |               |                 |                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                      | 2. establecer una cultura de reuniones periódicas con los equipos.                    |          |          | Recursos Humanos    | Evidencia de Reuniones Realizadas              | Planificación y OPSEVI         |             |
|     |               |                 |                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                      | 3. Establecer el monitoreo por parte de planificación a las reuniones de las áreas.   |          |          | Recursos Humanos    | Monitoreo realizado por parte de Planificación | Planificación                  |             |
|     |               |                 |                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                      | 4. Realizar talleres y capacitaciones en habilidades blandas y trabajo en equipo para |          |          |                     | Talleres realizados                            | RRHH                           |             |
| 3   | 4             | 4.2             | No tenemos Carta Compromiso al Ciudadano                                                                  | Lograr la aprobación de la Carta Compromiso al Ciudadano.                                                                                                                                                                                                                            | Contar con una Carta Compromiso al Ciudadano aprobada mediante resolución por el Ministerio de Administración Publica (MAP)          | 1. Envío de la carta al MAP para aprobación.                                          | sept. 19 | dic.20   | Recursos Humanos    | Borrador de Carta Enviado para Aprobación      | Planificación y Comité de CCC  |             |
|     |               |                 |                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                      | 2. Diagramación e impresión de la Carta.                                              |          |          | Recursos Humanos    | Carta Diagramada                               | Planificación y Comunicaciones |             |
|     |               |                 |                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                      | 3. Colocación de buzones de Sugerencias y exhibidores.                                |          |          | Recursos Humanos    | Buzones colocados                              | Planificación y Comité de CCC  |             |

|   |   |     |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                              |                                                                                                                              |          |          |                  |                                                                     |                                                |  |
|---|---|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--|
|   |   |     |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                              | 4. Acto de lanzamiento de la Carta Compromiso.                                                                               |          |          | Recursos Humanos | Lanzamiento Realizado                                               | Planificación, Comité de CCC y Comunicaciones. |  |
| 4 | 6 | 6.2 | No se ha medido. Sugerencias recibidas e implementadas.                                                                                           | Sistematizar la medición de sugerencias recibidas e implementar planes de mejoras en los servicios que los requieran.                                                                                                          | Sistematizar las sugerencias recibidas e implementar mejoras en los servicios fruto de las mismas.                                                           | 1. Establecer política para el manejo de buzones quejas y sugerencias.                                                       | oct.2019 | agost.20 | Recursos Humanos | Política de buzones establecida                                     | Planificación                                  |  |
|   |   |     |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                              | 2. Establecer política de manejo de sugerencias recibidas a través del Centro de Atención al Ciudadano y Chat Institucional. |          |          | Recursos Humanos | Política del Centro de atención al Ciudadano y del Chat establecida |                                                |  |
|   |   |     |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                              | 3. Establecimiento de matriz de control y seguimiento de Sugerencias.                                                        |          |          | Recursos Humanos | Matriz Establecida                                                  |                                                |  |
|   |   |     |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                              | 4. Presentación de informes trimestrales de manejo de sugerencias.                                                           |          |          | Recursos Humanos | Informes realizados trimestralmente                                 |                                                |  |
| 5 | 4 | 4.3 | No existe comité de ética Institucional, ni código de ética institucional.                                                                        | Establecer el referente formal e institucional de la conducta personal y profesional que deben cumplir todos los colaboradores, proveedores y contratistas del INTRANT, a través del comité de ética con su respectivo código. | lograr la conformación del comité de ética de la Institución y establecer el plan de trabajo del comité para fomentar los valores éticos dentro del INTRANT. | 1.Realizar proceso de elección del Comité de Ética.                                                                          | nov. 19  | agost.20 | Recursos Humanos | Comisión Elegida                                                    | RRHH, OAI, OPSEVI y Planificación              |  |
|   |   |     |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                              | 2. Elaborar el Código de Ética institucional.                                                                                |          |          | Recursos Humanos | Código Elaborado                                                    |                                                |  |
|   |   |     |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                              | 3. Establecer mecanismos y controles para la prevención de comportamientos no éticos.                                        |          |          | Recursos Humanos | Mecanismos establecidos                                             |                                                |  |
| 6 | 6 | 6.2 | No se evidencia. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. | Dar a conocer nuestra misión, visión y valores institucionales.                                                                                                                                                                | Lograr la identificación de los colaboradores con la filosofía Institucional del INTRANT.                                                                    | 1. Colocar la misión, visión y valores institucionales en lugares visibles a los colaboradores.                              | nov. 19  | jul.20   | Recursos Humanos | Filosofía Institucional colocada                                    | RRHH, OAI, OPSEVI y Planificación              |  |
|   |   |     |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                              | 2. Impartir charlas de socialización de nuestra filosofía institucional.                                                     |          |          | Recursos Humanos | Charlas impartidas                                                  |                                                |  |

|    |   |     |                                                                                                                                        |                                                                                          |                                                                                                           |                                                                                                   |          |          |                  |                           |                                 |  |
|----|---|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|------------------|---------------------------|---------------------------------|--|
|    |   |     |                                                                                                                                        |                                                                                          |                                                                                                           | 3. Difundir de manera periódica por los medios de información con los que cuenta la institución.  |          |          | Recursos Humanos | Difusión realizada        | Planificación y Comunicaciones. |  |
| 7  | 6 | 6.2 | No se evidencia La responsabilidad social de la organización.                                                                          | Establecer una política de responsabilidad social del INTRANT                            | contribuir con la ciudadanía a través de acciones sociales que impacten de manera positiva a la población | 1. Establecer una política de responsabilidad social.                                             | nov.19   | agost.20 | Recursos Humanos | Política Establecida      | RRHH, Planificación y OPSEVI    |  |
|    |   |     |                                                                                                                                        |                                                                                          |                                                                                                           | 2. elaborar cronograma de actividades a realizar.                                                 |          |          | Recursos Humanos | Cronograma Elaborado      |                                 |  |
|    |   |     |                                                                                                                                        |                                                                                          |                                                                                                           | 3. realización de actividades.                                                                    |          |          | Recursos Humanos | Actividades realizadas    |                                 |  |
| 8  | I | 1.2 | No se ha realizado un levantamiento para determinar las prioridades de los cambios a realizar en nuestra estructura organizacional.    | Modificación de la estructura organizacional.                                            | Aprobación de modificaciones en la estructura organizacional.                                             | 1. Solicitar al MAP la revisión de la estructura actual.                                          | oct.2019 | agost.20 | Recursos Humanos | Solicitud Enviada         | RRHH, Planificación y OPSEVI    |  |
|    |   |     |                                                                                                                                        |                                                                                          |                                                                                                           | 2. Realizar levantamientos para el rediseño de la estructura organizativa.                        |          |          | Recursos Humanos | Levantamientos realizados |                                 |  |
|    |   |     |                                                                                                                                        |                                                                                          |                                                                                                           | 3. Aprobación mediante resolución del rediseño de la estructura organizativa.                     |          |          | Recursos Humanos | Estructura Resolutada     |                                 |  |
| 9  | I | 1.2 | No existe una política de comunicar las iniciativas que motivan el cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos relevantes. | Comunica las acciones llevadas a cabo en benefician de los colaboradores.                | establecer una política para comunicar las acciones llegadas a cabo en beneficio de los colaboradores.    | 1. Creación de boletín mensual de la Dirección de Recursos para informar las acciones ejecutadas. | nov.19   | agost.20 | Recursos Humanos | Boletín Realizado         | RRHH                            |  |
|    |   |     |                                                                                                                                        |                                                                                          |                                                                                                           | 2. realización de encuesta de clima.                                                              |          |          | Recursos Humanos | Encuesta realizada        |                                 |  |
|    |   |     |                                                                                                                                        |                                                                                          |                                                                                                           | 3. aplicación de plan de mejora de encuesta de clima.                                             |          |          | Recursos Humanos | plan de Mejora cumplido   |                                 |  |
| 10 | 3 | 3.2 | No se evidencia el acompañamiento individualizado para todos los servidores de nuevo ingreso                                           | Crear los elementos necesarios para el acompañamiento a los servidores de nuevo ingreso. | Crear una cultura de acompañamiento individualizado para todos los servidores de nuevo ingreso            | 1. Elaborar un manual de inducción para el personal de nuevo ingreso.                             | oct.2019 | mar.20   | Recursos Humanos | Manual Elaborado          | RRHH y Planificación            |  |

|    |   |     |                                                       |                                                                                                                                       |                                                                                                                |                                                                                                                                                                   |        |        |                  |                                         |               |  |
|----|---|-----|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|------------------|-----------------------------------------|---------------|--|
|    |   |     |                                                       |                                                                                                                                       |                                                                                                                | 2. Asignar un representante del área donde va a ingresar el colaborador para dar acompañamiento en todo el proceso de la inducción.                               |        |        | Recursos Humanos | Listado de representantes asignados     | RRHH          |  |
|    |   |     |                                                       |                                                                                                                                       |                                                                                                                | 3. Reporte semestral de la ejecución de los acompañamiento individualizados realizados a los colaboradores de nuevo ingreso.                                      |        |        | Recursos Humanos | Reportes elaborados (2)                 |               |  |
| 11 | 5 | 5.2 | No se evidencia el involucramiento de los ciudadanos. | Sistematizar la recolección de evidencias y reportes de todas las acciones llevadas a cabo para el involucramiento de los ciudadanos. | Sistematizar los reportes de las evidencias del involucramiento de los ciudadanos en las acciones del INTRANT. | 1. sistematizar las recolección de evidencias de las acciones para el involucramiento de los ciudadanos.                                                          | nov.19 | jun.20 | Recursos Humanos | Recolección Sistematizada               | Planificación |  |
|    |   |     |                                                       |                                                                                                                                       |                                                                                                                | 2. informe trimestral de acciones realizadas, usuarios de las redes sociales, quejas y sugerencias recibida a través de los canales de comunicación establecidos. |        |        | Recursos Humanos | Informes realizados trimestralmente (4) |               |  |