

## PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL CAF

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo	
							Inicio	Fin
1	1. LIDERAZGO	1.3 Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.	No se evidencia la retroalimentación del desempeño individual, y no todas las áreas desarrollan cronogramas de trabajos con responsable.	Realizar, en los departamentos, reuniones continuas tanto del equipo como individual, donde se retroalimenten a los empleados de las oportunidades de mejora.	Proporcionar retroalimentación a todos los colaboradores, para mejorar el desempeño tanto grupal como individual.	1. Difundir lineamiento de reuniones continuas (semanales, quincenales, mensuales) departamentales que fomenten la retroalimentación de los colaboradores.	ene-20	dic-20
2	4. ALIANZAS Y RECURSOS	4.4. Gestionar la información y el conocimiento.	El INABIE no cuenta con una metodología para que garantice dentro de la organización la información y el conocimiento clave de los empleados.	Establecer un procedimiento de capacitaciones y gestión del conocimiento donde se establezca la realización de un informe o realización de un proyecto basado en lo aprendido o la experiencia adquirida.	Garantizar que se retiene dentro del Inabie, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.	1. Definir procedimiento y política de capacitaciones. 2. Implementar procedimiento y política de capacitaciones. 3. Definir procedimiento de gestión del conocimiento. 4. Implementar procedimiento de gestión del conocimiento.	ene-20	dic-20
3		4.5. Gestionar la tecnología.	El INABIE no realiza estudios de Factibilidad para la implementación de sistema.	Realizar estudios de factibilidad ante la implementación de nuevos sistemas informáticos.	Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas.	1. Identificar la necesidad de nuevos sistemas tecnológicos. 2. Realizar estudio de factibilidad.	abr-20	dic-20
4	6. RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	6.1. Mediciones de la percepción	El INABIE no ha determinado frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.	Establecer metodología para la realización de las encuestas de opinión a los clientes del Inabie.	Medir el nivel de satisfacción de los beneficiarios de los diferentes programas que ofrece el INABIE en un tiempo establecido.	1. Establecer metodología y frecuencia para la medición de la satisfacción de los beneficiarios del Inabie.	ene-20	jul-20
6		6.2. Mediciones de resultados. Resultados en relación con la participación.	El INABIE no realiza las mediciones que tengan que ver con una revisión periódica con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.	Establecer metodología para la revisión constante de los grupos de interés del Inabie.	Conocer de manera continua las necesidades de los diferentes grupos de interés del INABIE y de que forma estamos cumpliendo con esas necesidades.	1. Establecer metodología y frecuencia para la medición de las necesidades de los grupos de interés. 2. Aplicar metodología. 3. Evaluar resultados. 4. Tomar acciones.	ene-20	jul-20
7		6.2. Mediciones de resultados. Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios.	El INABIE no tiene medido el número ni tiempo de las quejas.	Medir las quejas y sugerencias a través de la OAI y buzones de quejas y sugerencias.	Mejorar la calidad de los productos y la prestación de servicios del Inabie a través de la gestión de las quejas y sugerencias.	1. Colocar buzones de quejas y sugerencias. 2. Contabilizar y atender quejas y sugerencias suministrada en los buzones y a través de la OAI. 3. Realizar Informe de Gestión de Quejas y Sugerencias.	ene-20	dic-20

8	<b>7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS</b>	<b>7.1. Mediciones de la percepción.</b> <i>Resultados en relación con la percepción global de las personas.</i>	<b>El INABIE no ha establecido una metodología para medir la imagen global de la organización.</b>	Establecer una metodología para medir la imagen global del INABIE.	Medir la percepción de los grupos de interés de la Organización.	1. Llevar a cabo reuniones con los involucrados en el proceso para establecer la metodología para la medición de la imagen global de la Organización. 2. Implementar metodología. 3. Analizar los resultados de la implementación de la metodología. 4. Aplicar las mejoras correspondientes.	ene-20	dic-20	
10		<b>7.1. Mediciones de la percepción.</b> <i>Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo.</i>	<b>El INABIE no ha desarrollado una encuesta para medir la disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</b>	Realizar encuesta para medir la disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	Medir la disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo del Inabie.	1. Realizar encuesta interna para medir los niveles de condiciones ambientales del trabajo. 2. Analizar resultados de la encuesta. 3. Tomar acción con base en las oportunidades.	ene-20	dic-20	
11		<b>7.1. Mediciones de la percepción.</b> <i>Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales .</i>	<b>El INABIE no ha desarrollado plan de Carrera Sistemático.</b>	Implementar el Plan de Carrera en el Inabie.	Desarrollar las competencias de los colaboradores del Inabie.	1. Establecer el procedimiento y política de capacitaciones. 2. Implementar el procedimiento de capacitaciones.	ene-20	dic-20	
12		<b>7.2. Mediciones del desempeño.</b>	<b>No se realizan mediciones Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación</b>	Realizar mediciones del nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	Medir el nivel de uso de las TIC en la Institución y ver el impacto de la misma en los procesos institucionales.	1. Hacer medición del nivel del uso de las TIC a través de los sistemas correspondientes.	jun-20	dic-20	
13				<b>No se han medido Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades.</b>	Establecer indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades.	Responder de manera efectiva a las necesidades de nuestros clientes externos.	1. Establecer indicadores. 2. Implementar indicadores. 3. Medir indicadores. 4. Analizar indicadores. 5. Tomar acción con base en los resultados.	ene-20	dic-20
14				<b>El INABIE no contabiliza los dilemas éticos reportados.</b>	Contabilizar los dilemas éticos reportados.	Gestionar los dilemas éticos del Inabie de forma oportuna y consciente.	1. Realizar informe de los dilemas eticos del Inabie.	ene-20	dic-20
15	<b>8. RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	<b>8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.</b> <b>Indicadores de responsabilidad social.</b>	<b>El INABIE no ha desarrollado actividades para preservar y mantener los recursos, no todos sus proveedores tienen un perfil de responsabilidad social.</b>	Establecer política de responsabilidad social.	Contribuir activa y voluntariamente al mejoramiento social, económico y ambiental de la sociedad.	1. Establecer política de responsabilidad social. 2. Implementar política de responsabilidad social.	ene-20	dic-20	
16			<b>El INABIE no ha desarrollado una política de diversidad étnica para persona en situaciones de desventaja.</b>	Establecer una política de diversidad étnica en el Inabie.	Responder a los cambios para desarrollar procesos que permitan al Inabie una eficaz gestión de la diversidad, incluyendo el proceso de reclutamiento y selección.	1. Establecer política de diversidad étnica. 2. Implementar política de diversidad étnica.	ene-20	dic-20	

	17			<i>El INABIE a nivel institucional no ha desarrollado política de responsabilidad social.</i>	Establecer política de responsabilidad social.	Contribuir activa y voluntariamente al mejoramiento social, económico y ambiental de la sociedad.	1. Establecer política de responsabilidad social. 2. Implementar política de responsabilidad social.	ene-20	dic-20
	18	<b>9. RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO</b>	<b>9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.</b>	<i>El INABIE no ha realizado un análisis de resultados del benchmarking.</i>	Establecer sistema de Gestión de Conocimiento.	Renovar el conocimiento de las personas y de la organización por medio de procesos de aprendizaje, comparándonos y aprendiendo de los mejores.	1. Establecer procedimiento o manual de Gestión de Conocimiento. 2. Implementar procedimiento o manual de Gestión del conocimiento.	ene-20	dic-20
	19		<b>9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.</b>	<i>El INABIE no tenemos mediciones de participación en concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.), ya que no hemos participado en estos procesos.</i>	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad efectivo.	Administrar y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por el INABIE.	1. Elaborar TDR para consultoría. 2. Realizar licitación. 3. Elaborar cronograma de trabajo. 4. Ejecutar cronograma de trabajo. 4. Auditar SGC. 5. Aplicar las mejoras resultado de la auditoría al SGC.	ene-20	dic-20

Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
*Humanos	*Cronograma de trabajo. *Registros de participantes. *Correos/comunicaciones informativos.	*Dirección Ejecutiva. *Comité de Calidad CAF	
*Humanos	*Política y procedimiento de capacitaciones establecido. *Procedimiento de Gestión del conocimiento.	*RR.HH. *Comité de Calidad CAF	
*Tecnológicos *Humanos *Financieros	*Informe de factibilidad.	*Depto. de Tecnología. *Comité de Calidad CAF	
*Humanos	*Metodología establecida.	*Depto. Formulación, Monitoreo y Evaluación de PPP. *Comité de Calidad CAF	
*Humanos	*Metodología establecida.	*Depto. Formulación, Monitoreo y Evaluación de PPP. *Comité de Calidad CAF	
*Tecnológicos *Humanos	*Quejas contabilizadas y atendidas.	*Depto. DIGC *OAI *Comité de Calidad CAF	

*Humanos *Financieros	Metodología establecida.	*Depto. de Comunicaciones *Comité de Calidad CAF	
*Humanos *Financieros	Informe de resultados de encuesta	*RR.HH. *Comité de Calidad CAF	Esta encuesta está sujeta a la mudanza a las nuevas Instalaciones del Inabie
*Tecnológicos *Humanos *Financiero	Plan de Carrera implementado.	*RR.HH. *Comité de Calidad CAF	
*Tecnologicos *Humanos *Financiaro	Informe del nivel de uso de las TIC	*RRHH *TICR *Comité de Calidad CAF	
*Tecnologicos *Humanos	* Número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente. *Número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal.	*Depto. DIGC *Comité de Calidad CAF	
*Humanos *Financieros	*Informe de reclamos recibidos y tratamiento de los mismos.	*Comisión de Etica Pública. *Comité de Calidad CAF	
*Tecnológicos *Humanos *Financieros	*Política de responsabilidad social implementada.	*Dirección Ejecutiva *Comité de Calidad CAF	
*Humanos	*Política de diversidad étnica.	*RR.HH. *Comité de Calidad CAF	

*Humanos	*Política de responsabilidad social implementada.	*Dirección Ejecutiva *Comité de Calidad CAF	
*Tecnológicos *Humanos *Financieros	*Procedimiento / Manual de Gestión de Conocimiento.	*RR.HH. *Comité de Calidad CAF	
*Tecnológicos *Humanos *Financieros	*Sistema de Gestión implementado en el INABIE	1. Departamento de Desarrollo Institucional y Gestión de Calidad. 2. Comité de Calidad CAF.	