



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR)
PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Medio de Verificación	Comentarios
							Inicio	Fin					
1	CRITERIO 1. LIDERAZGO	SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores	Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).	Establecer un plan dirigido a mejorar la comunicación e implantación de los procedimientos ya definidos.	Elaborar un plan de comunicación para establecer una línea de acción para reforzar la comunicación entre las diferentes niveles institucionales.	Recopilación de información para la elaboración del plan conforme a las normativas de la institución y socializar con todo el personal.	sep-19	Febrero 2020	Personal, recursos tecnológicos, reuniones con personal involucrado, salón para socialización y material de oficina.	Plan de comunicación elaborado.	Departamento Planificación y Departamento Comunicación.	Plan de Comunicación, Socializaciones	
2		SUB CRITERIO 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.	Elaborar un manual de comunicación interna.	Establecer una línea de acción para reforzar la comunicación entre los diferentes niveles institucionales.	Realizar un levantamiento para la elaboración del manual y socializar con el personal.	agosto 2019	marzo 2020	Personal, recursos tecnológicos, reuniones con personal involucrado, salón para socialización y material de oficina.	Manual de comunicación.	Departamento Planificación	Boletines informativos Notas de Prensa, Programas de TV, Programas de Radio, Aplicación Movil Portal web	
3	CRITERIO 2: Estrategia y Planificación	SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.	Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	Elaborar una matriz para la identificación de todos los grupos de intereses de la organización.	Identificar los grupos de interés con el fin de actuar conjuntamente con otras organizaciones.	Elaborar una matriz identificando los grupos de intereses.	septiembre 2019	abril 2020	Personal, recursos tecnológicos, reuniones con personal involucrado, salón para socialización y material de oficina	Matriz de grupos de interés elaborado.	Departamento Planificación y Departamento Comunicación	Matriz de identificación elaborada con grupos de interés definidos.	
4		Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.	Analizar y compilar las informaciones relevantes a través de un levantamiento de información.	Dar conocer la información de aquellas noticias de interés institucional a la ciudadanía.	Recopilar a través de un levantamiento los aspectos político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas.	julio 2019	febrero 2020	Personal, recursos tecnológicos, reuniones con personal involucrado, salón para socialización y material de oficina	Levantamiento elaborado y socializado.	Departamento Planificación, Departamento Comunicaciones, Departamento Jurídico	Carta de Compromiso, Boletines informativos Notas de Prensa, Programas de TV, Programas de Radio, Aplicación Movil Portal web		
5	CRITERIO 3: Personas	SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.	Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos. El riesgo se evalúa sobre lo que falta	a) Creación de política. b) Organizar los concursos para la entrada de personal en la plazas definidas. c) Elaborar matriz de riesgo.	Crear una política que contemple la selección, promoción, remuneración, reconocimientos, recompensa y asignación de funciones de gestión.	a) Ejecutar la inclusión de política de selección, promoción, remuneración, reconocimientos, recompensa y asignación de funciones de gestión. b) Organización de los concursos y ejecución c) Elabora matriz para identificar los riesgos que puedan surgir.	febrero 2020	junio 2020	Personal, recursos tecnológicos, reuniones con personal involucrado, salón para socialización y material de oficina.	a) Política elaborada. b) Cantidad de Concursos ejecutados. c) Matriz de riesgo.	Departamento de Recursos Humanos	Boletines de reconocimiento de empleado del mes.	
6		Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.	a) Elaboración de Manual de Descripción de cargos. b) Designación de tareas a los colaboradores de la unidad.	Crear un Manual de descripción de cargo que contemple las responsabilidades y asignación de las personas.	Levantamiento de información a todo el personal.	septiembre 2019	febrero 2020	Personal, tiempo y material de oficina.	Manual de Descripción de Cargos. b) Matriz de asignación de tareas.	Departamento de Recursos Humanos	Manual de Cargos elaborado y socializado. Listas de asistencia de socialización.		
7		SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.	Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Elaborar una matriz de monitoreo de las alianzas y acuerdos.	Mejorar el control de los acuerdos y las alianzas externas.	Establecer una matriz, asignar responsabilidades para el monitoreo y cumplimiento.	septiembre 2019	febrero 2020	Personal, recursos tecnológicos, reuniones con personal involucrado, salón para socialización y material de oficina.	Matriz elaborada.	Departamento Planificación	Alianzas y Acuerdos realizados y plasmados en la matriz.	

8	CRITERIO 4: Alianzas y Recursos	SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes	Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.)	Concluir el proceso de la firma de la carta de compromiso.	Mejorar la visibilidad de la institución.	Concluir el proceso de la firma de la carta de compromiso.	septiembre 2019	junio 2020	Personal, recursos tecnológicos, reuniones con personal involucrado, salón para socialización y material de oficina	Carta compromiso publicada.	Departamento Planificación	Carta de compromiso en circulación	
9	CRITERIO 5: Procesos	SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.	Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	a) Elaboración de mapa de proceso. Elaboración de Manual de procedimiento.	b) Mejorar el desempeño de los procesos de la institución.	Elaborar el procedimiento, socializarlo y aplicarlo.	mayo 2019	junio 2020	Personal, recursos tecnológicos, reuniones con personal involucrado, salón para socialización y material de oficina	a) Mapa de Proceso. b) Manual de procedimiento aprobado.	Departamento Planificación	Mapa de proceso socializado y aplicado.	
10		SUBCRITERIO 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes	Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	Socializar los procesos de manera insistente y compartir los resultados de sus indicadores.	Alinear a la institución para lograr mejorar la eficiencia de los procesos.	Programar las actividades de socialización, evaluar indicadores de procesos como se establece en procedimiento y compartir los resultados.	mayo 2019	junio 2020	Personal, recursos tecnológicos, reuniones con personal involucrado, salón para socialización y material de oficina	a) Programación de actividades b) Registros de participantes c) Minutas de reuniones.	Departamento Planificación	Lista de asistencia de socialización de procedimientos.	
11	CRITERIO 6: Resultados orientados a los ciudadanos/clientes	SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción	La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	Elaboración de encuesta de satisfacción.	Conocer la percepción de los ciudadanos clientes.	Elaborar formulario para la aplicación de la encuesta.	septiembre 2019	junio 2020	Personal, recursos tecnológicos, reuniones con personal involucrado, salón para socialización y material de oficina.	Informe de encuesta de satisfacción a lo externo.	Departamento Planificación	Encuesta de satisfacción aplicada, e informe de encuesta.	
12		Resultados de la accesibilidad de la organización	Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Elaboración de encuesta de satisfacción.	Mejorar los resultados de la institución con satisfacción de clientes y partes interesadas.	Elaborar formulario para la aplicación de la encuesta.	mayo 2019	junio 2020	Personal, recursos tecnológicos, reuniones con personal involucrado, salón para socialización y material de oficina.	Informe de encuesta de satisfacción a lo externo.	Departamento Planificación	Encuesta de satisfacción aplicada, e informe de encuesta.	
13	CRITERIO 7: Resultados en las personas	Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo	La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización	Establecer política por escrito sobre la igualdad en el trato y de oportunidades.	Mejorar el ambiente laboral y la motivación de los colaboradores.	Diseñar la política, socializarla e implementarla.	mayo 2019	febrero 2020	Personal, recursos tecnológicos, reuniones con personal involucrado, salón para socialización y material de oficina.	Política establecida e implantada.	Departamento de Recursos Humanos	Lista de asistencia de socialización de política, informe de seguimiento.	
14		SUBCRITERIO 7.2 Mediciones del desempeño	Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).	Elaborar una encuesta de clima.	Conocer la percepción del personal interno.	Elaborar formulario para la encuesta de clima.	mayo 2019	mayo 2020	Personal, recursos tecnológicos, reuniones con personal involucrado, salón para socialización y material de oficina.	Informe de encuesta de clima.	Departamento de Recursos Humanos	Informe de encuesta de clima.	
15	CRITERIO 8: Resultados de Responsabilidad Social	SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción	Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).	Establecer una política de donaciones.	Mejorar las actividades de responsabilidad social.	Definir políticas y socializarla.	septiembre 2019	febrero 2020	Personal, medios de transporte, recursos tecnológicos, reuniones con personal involucrado, salón para socialización y material de oficina.	Política implementada y socializada.	Departamento de Recursos Humanos	Fotos de actividades de responsabilidad social realizadas, boletines publicados.	