

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			Responsable de seguimiento		
1	CRITERIO 1: LIDERAZGO	1.2./ 5.1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	No se evidencia lo relativo a Adecuar los procesos y procedimientos a la estructura organizacional aprobada en 2017.	1. Actualización del Manual de Procedimientos organizaciona.	Actualizar los procedimientos atendiendo a la estructura organizacional y a la mejora de los procesos.	1. Reunión de trabajo con las áreas del CAPGEFI. 2. Actualizar/ crear procedimientos.	sep-19	ene-20	Humanos	% de procedimientos actualizados	División de Desarrollo Organizacional y calidad en la Gestión.	Procedimientos aprobados	
2	CRITERIO 1: LIDERAZGO	SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	No se evidencia el desarrollo de 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.	1. Desarrollar Metodología para Valoración y Administración de Riesgos. 2. Realizar talleres de socialización metodología para la gestión de riesgo. 3. Llenar matriz de riesgo con el comité de riesgo.	Aplicar una metodología adecuada a la institucional para la correcta gestión de riesgo institucional.	1. Diseñar una metodología para la valoración de riesgo. 2. Mesa de discusión sobre la metodología. 3. Gestionar la aprobación de la Metodología. 4. Aprobación y firma de matriz de evaluación de riesgo.	ene-20	mar-20	Humanos	100%	División de Desarrollo Organizacional y Calidad en la Gestión.	Metodología aprobada, matriz de gestión de riesgo completada y aprobada.	

3	CRITERIO 1: LIDERAZGO	SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.	No se evidencia un sistema para motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.	1. Desarrollar un plan para fortalecer el liderazgo de los directivos. 2. Diseñar un sistema de reconocimiento individual y por equipo de trabajo. 3. Implementar un plan de comunicación interno.	1. Fortalecer un estilo de liderazgo en el personal directivo de la institución. 2. Fomentar el reconocimiento a los esfuerzos individuales y de equipo en pro de los logros institucionales. 3. Fomentar la comunicación efectiva y retroalimentación a lo interno de las áreas.	1. Desarrollar un plan de capacitación para el personal directo de la organización. 2. Promover la implantación de reuniones internas a toda organización dirigidas a la reinducción del personal. 3. Diseñar un plan de comunicación interna.	oct-19	jul-20	Humanos	1. Cantidad de acciones de capacitación orientadas a fortalecer el liderazgo. 2. Lista de asistencia a las actividades de capacitación.	Dirección general Dpto. Recursos Humanos Dpto. Administrativo y Financiero	Sistema implementado de reconocimiento y recompensas.	
4	CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION	SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.	No se evidencia en la planificación estratégica iniciativas que fomenten la innovación y el cambio.	1. Desarrollar actividades de capacitación sobre benchlearning. 2. Implementar el benchlearning en los convenios de colaboración interinstitucionales.	1. Crear conexiones sistemática (Benchlearning) e integrada de comparaciones de rendimiento y de medidas de aprendizaje mutuo en los convenios de colaboración interinstitucionales.	1. Solicitar apoyo técnico al Ministerio de Administración Pública, para emprender Benchlearning.	oct-19	oct-20	Humanos, técnicos y tecnológicos	Actividades realizadas, acuerdos interinstitucionales adaptados.	Dirección general Dirección Académica División Jurídica Dpto. Planificación y Desarrollo	1. Listado de asistencia a las capacitaciones sobre benchlearning. 2. Convenios interinstitucionales firmados que contengan elementos del benchlearning.	

5	CRITERIO 3: PERSONAS	SUBCRITERIO 3.1 Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.	No se evidencia iniciativas de inserción laboral que tome en cuenta personas con discapacidad.	1. Realizar acuerdo con el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) en el que establezca la solicitud de candidatos para ocupar vacantes o de la realización de pasantías en nuestra organización. 2. Realizar jornadas de concientización sobre la importancia de la inclusión de personas con discapacidad.	Fomentar la inclusión de personas con discapacidad en la organización.	1. Solicitar reunión con representantes del CONADIS para gestionar acuerdo de colaboración. 2. Redactar borrador de acuerdo institucional. 3. Firma de acuerdo institucional.	abr-20	jul-20	Humanos	Memoria de reuniones Acuerdo institucional firmado	Dirección General Departamento de Recursos Humanos División Jurídica	1. Acuerdo firmado 2. Relación de pasantías con personas con discapacidad 3. Listado de asistencia a talleres de concientización.
6	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes	No se evidencia la definición de sistemas de control, evaluación y revisión de las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración.	1. Desarrollar un sistema de control de las alianzas con otras organizaciones.	Establecer controles y seguimiento a la efectividad de los acuerdos interinstitucionales.	1. Generar mesa de trabajo para establecer parámetros a incluir en los acuerdos interinstitucionales.	ene-20	mar-20	Humanos	Lista de asistencia y minuta de la reunión	Dirección General Dirección Académica División Jurídica Dpto. Planificación y Desarrollo	Informe de desempeño de la cuerdos interinstitucionales. Acuerdos firmados con parámetros decididos en las reuniones.
7	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:	No se evidencia que se realice la medición de la percepción de los clientes en cuanto a la accesibilidad (horarios, costos de servicios, acceso a transporte público, duración de llamadas para ser atendidos).	1. Incluir en el formulario de evaluación del proceso de capacitación otros aspectos relacionados con la accesibilidad.	Evaluar la percepción de otros aspectos relacionados con la accesibilidad.	1. Revisar formularios 2. Incluir componentes 3. Presentar a la Dirección General para su aprobación 4. Aplicar encuesta con formulario actualizado.	oct-19	dic-20	Humanos	Cantidad de formularios de encuesta actualizado	Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigaciones Dirección General Departamento de Gestión y Administración Académica	1. Encuestas completadas por los usuarios/clientes.

8	CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS	SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción. Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:	No se evidencia el Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	1. Desarrollar un programa que fomente el involucramiento del personal en el conocimiento y toma de decisiones. 2. Desarrollar jornadas de integración que fomenten el conocimiento del marco estratégico.	Incentivar el involucramiento de personal con la institución en el marco de misión, visión y valores en la toma de decisiones.	1. Crear borrador de programas dirigidos a promover el liderazgo en las personas. 2. Crear dinámicas para fortalecer conocimientos sobre marco estratégico institucional.	oct-19	dic-20	Humanos Económicos	Programa aprobado	Departamento de Recursos Humanos Departamento Administrativo y Financiero Dirección General Departamento de Planificación y Desarrollo.	1. Programa aprobado por la Dirección General. 2. Listado de asistencia a las jornadas de integración a las actividades.
9	CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	8.2 Mediciones del rendimiento organizacional Indicadores de responsabilidad social:	No se evidencian Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medio ambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).	1. Desarrollar una política Medio ambiental. 2. Promover la utilización de materiales reciclables. 3. Desarrollar actividades de concientización sobre la contaminación ambiental.	Promover una cultura organizacional que promueva la preservación del medio ambiente.	1. Desarrollar una política medio ambiental. 2. Desarrollar actividades que promuevan el reciclaje. 3. Capacitar al personal sobre la importancia del cuidado del medio ambiente y sus beneficios.	ene-20	jul-20	Humanos Económicos	1. Política medio ambiental aprobada. 2. Talleres desarrollados	Departamento de Planificación y Desarrollo. Departamento de Recursos Humanos Departamento de Comunicaciones	1. Política medio ambiental aprobada 2. Listados de asistencia a actividades