INSTITUTO NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA
PLAN DE MEJORAS VINCULADA AL SEGUIMIENTO DEL MAP 2019-2020

No.	CRITERIO	NO.	SUBCRITERIO	Descripción	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
									Inicio	Fin				
1	CRITERIO 1. LIDERAZGO	1.2	SUBCRITERIO 1.2 GESTIONAR LA ORGANIZACIÓN, SU RENDIMIENTO Y SU MEJORA CONTINUA	(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 se ha realizado la aprobación de la Estructura Organizativa del INAIPI, por parte del Ministro del MINERD. No se ha concluido con la elaboración de los procedimientos de las Áreas Claves o Misionales. No se ha realizado el Manual de Cargos	Articular con el MAP, para la gestión de la aprobación en el MINERD. Definir el marco de trabajo y conformar los equipos para realizar la documentación institucional.	Aprobación de la Estructura Organizativa del INAIPI definida y validada.	Espera de aprobación del MINERD de la Estructura Organizativa.	oct-19	dic-20	Colaboración y articulación con el Ministerio de Administración Pública • Intranet • Correo Institucional • Comunicación Interna	Estructura Organizativa aprobada por el MINERD. Documentación Institucional aprobada por la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE).	Dirección de Planificación y Desarrollo Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Evidencias: Estructura y Documentos aprobados
2	CRITERIO 3. PERSONAS	3.2	SUBCRITERIO 3.2 IDENTIFICAR, DESARROLLAR Y APROVECHAR LAS CAPACIDADES DE LAS PERSONAS EN CONSONANCIA CON LOS OBJETIVOS TANTO INDIVIDUALES COMO DE LA ORGANIZACIÓN.	(3.2.3) En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias deberá formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.	No existen Entrevistas de Desarrollo Laboral; como plan de desarrollo personal de competencias.	Fichas de las capacitaciones remitidas por los Supervisores de áreas validadas por los Colaboradores	Evidenciar y mejorar el proceso de detección de necesidades de capacitación con los Colaboradores y la Institución.	1. Revisión del registro de levantamiento de capacitaciones. 2. Remitir ficha a los supervisores para el llenado y socialización de las capacitaciones a realizar con los colaboradores.	jul-20	ago-20	Recursos Tecnológicos para la Ficha de levantamiento	Procesos de la planificación de la capacitación evidenciados.	Dirección de Recursos Humanos y Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación	Se van a evidenciar en la próxima planificación de capacitación.
3		3.3	SUBCRITERIO 3.3 INVOLUCRAR A LOS EMPLEADOS POR MEDIO DEL DIÁLOGO ABIERTO Y DEL EMPODERAMIENTO, APOYANDO SU BIENESTAR.	(3.2.5) Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	No existe la socialización de los Resultados de la Encuesta de Clima Laboral y el Plan de Acción de Mejoras.	Divulgar los resultados de la Encuesta de Clima Laboral y conformar el plan de mejoras	Poner en conocimiento a los colaboradores de los resultados y documentos validados por el MAP	Articular con el Departamento de Comunicaciones para la divulgación de la Encuesta de Clima Laboral y con el Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación los talleres que deben ser impartidos para que se den las mejoras.	oct-19	dic-19	Tecnológicos y de personal articulando con otras áreas	Resultados de la Encuesta de Clima Laboral recibida del MAP. Elaboración del Plan de Mejora	Dirección de Recursos Humanos y Departamento de Relaciones Laborales y Sociales.	Evidencias: Encuesta de Clima Laboral publicada.
4		4.1	SUBCRITERIO 4.1 DESARROLLAR Y GESTIONAR ALIANZAS CON ORGANIZACIONES RELEVANTES	(4.1.4) Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	No se ha realizado el monitoreo con las organizaciones a fin de evaluar el impacto de las mismas.	Conformar equipos por cada área para dar seguimiento por alianza.	Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	1. Elaborar Plan de Alianzas. 2. Designación de áreas responsables de identificar necesidades de alianzas a largo plazo. 3. Designar área responsable de monitorizar y evaluar las Alianzas.	nov-19	mar-20	• Contratación del Técnico Analista de Cooperación Internacional • Intranet • Correo Institucional	Monitorización Alianzas de implementadas.	Oficina de Relaciones Interinstitucionales. Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación.	Evidencia implementación alianzas.
5	(4.1.6) Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.			No se ha realizado un sistema de control, evaluación y revisión de Alianzas	Definir el marco de trabajo para la gestión de las alianzas, socializarlo y dar seguimiento a su cumplimiento.	Realizar control y evaluación de alianzas o colaboraciones.	1. Elaboración y Propuesta de Procedimiento y/o Política. 2. Planificar Encuesta de Satisfacción de los Socios. 3. Elaborar Propuesta de un Sistema de control, evaluación y revisión de Alianzas.	feb-20	sep-20	• Contratación del Técnico Analista de Cooperación Internacional • Software (TIC)	Propuesta de Sistema de control, evaluación y revisión de Alianzas aprobada.	Oficina de Relaciones Interinstitucionales Depto. de Formulación, Monitoreo y Evaluación Comité de Calidad Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) Depto. de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.	Evidencia del Sistema Alianzas.	
6	(4.1.9) Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.			No existen los Procedimientos del Proceso de Compras y Contrataciones Públicas.	Definir el marco de trabajo y conformar los equipos para realizar la documentación institucional.	Asegurar un sistema de gestión por proceso, mejorar la Documentación y cumplir con requerimiento normativo.	1. Encuentros con las diferentes áreas para el levantamiento de los procesos. 2. Elaborar documentos e identificar registros. 3. Aprobación del nuevo documento. 4. Difusión e implementación del Documento.	nov-19	mar-20	• Intranet • Correo Institucional • Comunicación Interna	Documentación Institucional aprobada por la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE).	Dirección de Planificación y Desarrollo Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión Departamento de Compras y Contrataciones	Evidencia de la Intranet de documentación realizada y publicada.	
7	CRITERIO 4. ALIANZA Y RECURSOS	4.2	SUBCRITERIO 4.2 DESARROLLAR Y ESTABLECER ALIANZAS CON LOS CIUDADANOS / CLIENTES.	(4.2.4) Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	No se ha realizado la publicación del resultado de la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano Cliente.	Definir el marco de trabajo para recoger y publicar los datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes del INAIPI.	Desarrollar y establecer alianzas con los Ciudadanos Clientes; mediante encuestas de satisfacción.	1. Divulgación de CCC (Encuesta de Satisfacción 2018). 2. Conformar equipos de trabajo para definir el contenido de la Encuesta de Satisfacción al Cliente 2019. 3. Definir los lineamientos de la aplicación y publicación de las Encuestas, dentro de Procedimiento de Quejas y Sugerencias. 4. Definir el equipo - operativo de trabajo que tendrán contacto con nuestros clientes para realizar la Encuesta. 5. Analizar información recopilada.	nov-19	jul-20	Aplicativo forms de office 365	Encuesta de Satisfacción del Cliente aplicada y publicada.	Dirección de Planificación y Desarrollo. Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión. Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC)	Evidencia de la CCC publicada y Encuesta Satisfacción 2019.

8		4.5	SUBCRITERIO 4.5 GESTIONAR LA TECNOLOGÍA.	(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 existe evidencia de indicadores que permita medir el tiempo de retorno de la inversión en la implementación de las tecnologías usadas	Implementar indicadores establecidos por la Dirección de tecnología a través del plan estratégico institucional que nos permitan medir el tiempo de retorno de la inversión apoyados en las siguientes estrategias: automatizar todos los procesos de las áreas sustantivas y de gestión administrativa, desarrollar un plan maestro de servicios de tecnología de información y comunicación a través del equipamiento tecnológico de los centros CAIP, CAFI, Oficinas Regionales y Sede Central, creando infraestructura de redes de comunicación a nivel nacional al mismo tiempo brindar soporte y capacitación de los colaboradores para un mejor aprovechamiento de las tecnologías provistas, crear esquemas de interoperabilidad con otras instancias del gobierno central, para compartir informaciones de interés común que contribuyan a mejorar la calidad de los servicios brindados.	Mejorar la calidad del servicio TIC entregado a los colaboradores del INAPI y beneficiarios del servicio de atención integral a la primera infancia.	Determinar los resultados generados por medio de las herramientas y servicios tecnológicos implementados.	oct-19	dic-20	Recursos de Personal articulando con las áreas Sustantivas y de Apoyo de la Institución.	Análisis ROI completado, aprobado por la MAE y divulgado.	Dirección Tecnología de la Información y Comunicación (TIC)	Evidencias del Análisis ROI divulgado.
9		4.6	SUBCRITERIO 4.6 GESTIONAR LAS INSTALACIONES.	3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.	No se han realizado las Políticas y Procedimientos de la Dirección de Operaciones.	Definir el marco de trabajo y conformar los equipos para realizar la documentación institucional.	Asegurar un sistema de gestión por proceso, mejorar la Documentación y cumplir con requerimiento normativo.	1. Encuentros con las diferentes áreas para el levantamiento de los procesos. 2. Elaborar documentos e identificar registros. 3. Aprobación del nuevo documento. 4. Difusión e implementación del Documento.	nov-19	may-20	• Intranet • Correo Institucional • Comunicación Interna	Documentación Institucional de la Dirección de Operaciones elaborada, aprobada y divulgada.	Dirección de Planificación y Desarrollo Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión Dirección de Operaciones	Evidencia de la Intranet de documentación realizada y publicada.
10	CRITERIO 5. PROCESOS	5.1	SUBCRITERIO 5.1 IDENTIFICAR, DISEÑAR, GESTIONAR E INNOVAR EN LOS PROCESOS DE FORMA CONTINUA, INVOLUCRANDO LOS GRUPOS DE INTERÉS.	(5.1.1.) Identificar, mapear, describir y documentar los Procesos Claves de forma continua.	No se han realizado los Procedimientos de los Procesos Claves - Misionales y su publicación como parte de la Documentación Institucional.	Definir el marco de trabajo y conformar los equipos para realizar la documentación institucional.	Asegurar un sistema de gestión por proceso, mejorar la Documentación y cumplir con requerimiento normativo.	1. Encuentros con las diferentes áreas para el levantamiento de los procesos. 2. Elaborar documentos e identificar registros. 3. Aprobación del nuevo documento. 4. Difusión e implementación del Documento.	jul-19	nov-19	• Intranet • Correo Institucional • Comunicación Interna	Procesos Claves mapeados y Procedimientos aprobados y divulgados.	Dirección de Planificación y Desarrollo Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Evidencia de la Intranet de documentación realizada y publicada.
11		5.2	SUBCRITERIO 5.2 DESARROLLAR Y PRESTAR SERVICIOS Y PRODUCTOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS / CLIENTES	(5.2.8) Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	No se ha realizado o elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, gestión de las denuncias y/o reclamaciones (Procedimientos de Quejas y Sugerencias).	Definir el marco de trabajo y conformar los equipos para realizar la documentación institucional.	Elaborar el Procedimiento de Quejas y Sugerencias y cumplir con requerimiento normativo.	1. Encuentros con las diferentes áreas para el levantamiento de los procesos. 2. Elaborar documentos e identificar registros. 3. Aprobación del nuevo documento. 4. Difusión e implementación del Documento.	oct-19	dic-20	• Aplicación SPICEWORKS • HELDESK • Correo institucional	Sistema de respuestas a las quejas, reclamaciones y sugerencias implementado.	Dirección de Planificación y Desarrollo. Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión. Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC)	Evidencia de la Intranet de documentación realizada y publicada.
12	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	6.2	SUBCRITERIO 6.2 MEDICIONES DE RESULTADOS. Resultados de los Indicadores de Calidad de los Productos o Prestaciones de Servicios:	1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	No se ha realizado el Procedimiento de las Quejas y Sugerencias.	Definir el marco de trabajo y conformar los equipos para realizar la documentación institucional.	Elaborar el Procedimiento de Quejas y Sugerencias y cumplir con requerimiento normativo.	1. Encuentros con las diferentes áreas para el levantamiento de los procesos. 2. Elaborar documentos e identificar registros. 3. Aprobación del nuevo documento. 4. Difusión e implementación del Documento.	oct-19	dic-20	• Aplicación SPICEWORKS • HELDESK • Correo institucional	Sistema de respuestas a las quejas, reclamaciones y sugerencias implementado.	Dirección de Planificación y Desarrollo. Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión. Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC)	Evidencia de la Intranet de documentación realizada y publicada.