

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACION PUBLICA

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	1	1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	No existe evidencia de gestión por procesos.	Definir la estructura basada en la gestión por procesos.	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.	1- Diseñar campaña de capacitación y sensibilización para la mejora de los procesos. 2- Recopilar y analizar propuestas de mejoras a los procesos. 3- Socializar e implementar las acciones establecidas. 4- Medir y documentar las mejoras en los procesos a partir de las propuestas aplicadas 5- Reconocer al personal por sus ideas y presentar los logros alcanzados.	feb-20	jun-20	Recursos humanos, formularios, computadora , tablets.	Mejoras de procesos.	Planificación y Desarrollo / Div. Desarrollo Institucional y Gestión de la Calidad	Documentación de Mejora de Procesos.	
2	3	3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.	No existe evidencia de política de reconocimiento a equipos.	Definir estrategia de desarrollo profesional del personal y del trabajo en equipo.	Apoyar la cultura del desempeño .	1. Desarrollar una Política para el reconocimiento a equipos de trabajo, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo. 2. Recolección de datos sobre buenas practicas de desarrollo profesional. 3. Elaborar propuesta de estrategia de desarrollo profesional. 4. Socializar y discutir la propuesta para su fortalecimiento. 5. Gestionar la aprobacion por parte de la Dirección y la validación del MAP.	sep-19	oct-09	Recursos humanos, formularios, computadora , tablets.	Documento con política de reconocimiento desarrollada.	Recursos Humanos/ Planificación y Desarrollo.	Estrategia de desarrollo profesional del personal aprobada y al menos un reportes de seguimiento a la implementación.	

						6. Implementar y dar seguimiento a las acciones establecidas.								
3		3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.	No existe evidencia de análisis costo/beneficio.	Gestionar el desarrollo del personal y los aportes brindados a la institución.	Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.	1. Recolección de datos sobre las actividades de desarrollo profesional. 2. Realización de informe de nuevos conocimientos aplicados al área de trabajo (mejora de procesos/procedimiento, desarrollo de propuestas de mejoras, fortalecimiento del trabajo en equipo), 3. Analisis de costo/beneficio por actividades desarrolladas.	oct-19	nov-19	Recursos humanos, formularios, computadora, tablets.	Impacto por formación realizada.	Recursos Humanos	Informe de gestión del cambio del área responsable.		
4	4	4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.	No existe evidencia que ha realizado alguna mejora con estos resultados.	Realizar mediciones con los usuarios indirectos.	Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones	Evaluar posibles soluciones. Diseñar y ejecutar un plan de trabajo para la implementación de las posibles soluciones.	ene-20	dic-20	Recursos tecnológicos.	1- Detección de Necesidades de Capacitación 2- Carta compromiso	1- Investigación 2- Planificación y desarrollo.	Formularios y levantamiento		
5		4.5. Gestionar la tecnología.	No existe evidencias	Mejorar la gestión y control de los recursos tecnológicos en favor de los procesos administrativos y servicios.	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.	1. Elaborar política de uso de Oficce 365. 2. Implementar directrices de uso. 3. Desarrollar procesos de sensibilización y monitoreo. 4. Validación de cumplimiento.	oct-19	mar-20	Recursos tecnológicos.	Sistema funcionando. Cumplimiento de las directrices.	TIC	Política desarrollada, listado de chequeo.		
6	5	5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.	No existe evidencia de enfoque cultural a gestión por procesos. Gestionar los procesos organizacionales	Implementación de acciones para una cultura de calidad e innovación	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).	1- Diseñar campaña de capacitación y sensibilización para la mejora de los procesos. 2- Realizar el levantamiento de los procesos. 3- Documentar los procesos de la Institución. 4- Socializar los procesos con las áreas responsables. 5- Aplicar la gestión por procesos.	oct-19	jun-20	Recursos Humanos, Computadoras, formularios, lapices, rotafolios.	Procesos documentados.	Planificación y Desarrollo	Procesos documentados.		

7	6	6.2. Mediciones de resultados.	No existe evidencia.	Crear un indicador para empezar a medir esta actividad.	Aplicación de sondeos y encuestas sobre percepción del ciudadano respecto del INAP y sus procesos, facilidades, accesibilidad, transparencia, etc.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el conjunto de indicadores institucionales de interés para evaluar. 2. Seleccionar la población objetivo e indicadores según interés del momento 3. Diseñar encuesta/sondeo a aplicar. 4. Socializar la encuesta/sondeo con directivos claves. 5. Gestionar la automatización de la encuesta. 6. Gestionar la distribución de la encuesta por los medios digitales. 7. Análisis de los datos y redacción de informe borrador 8. Presentar recomendaciones para la mejora. 	oct-19	may-20	Formularios, recursos humanos, computadora	Encuesta.	Planificación y Desarrollo/ Gestión de la Formación	Modelo de encuesta automatizada / Informes de resultados socializados.	
8	6	6.2. Mediciones de resultados.	No existe evidencia.	Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:	Evaluar los resultados orientados a los usuarios/beneficiarios de la Institución, para orientar los esfuerzos a la satisfacción de sus necesidades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Generación gráfico de tiempo de procesamiento Solicitudes vs respuestas a eventos. 2. Generación gráfico Confianza, productos y servicios (Encuesta Nivel de servicio brindado) 3. Generar grafica de Sugerencias Recibidas y cerradas a través del Buzón de Sugerencias. 	nov-19	feb-20	Computadora , recursos humanos, hojas.	Ejecución de solicitud.	Gestión de la Formación/P lanificación y Desarrollo	Informe realizado con los resultados de las mediciones.	
9	7	7.1. Mediciones de la percepción.	No existe evidencia.	Indicadores relacionados con el desarrollo de la	Medir el nivel de cumplimiento de los programas de formación y la eficacia de los mismos.	Realizar mediciones de los indicadores de calidad.	oct-19	feb-20	Formularios, recursos humanos, computadora	Oferta formativa aprobada/ejecutada.	Gestión de la Formación.	Informe realizado con los resultados de las mediciones.	
10		7.1. Mediciones de la percepción.	No existe evidencia.	Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Fomentar un programa de reconocimiento a los Servidores Públicos del INAP.	Desarrollar Política de reconocimiento, Elaborar plan de Reconocimiento. Lanzamiento del programa de Reconocimiento.	nov-19	dic-19	Formularios, recursos humanos, computadora	Política de reconocimiento.	Recursos Humanos.	Programa de reconocimiento aprobado.	