

Plan de Mejora Junio 2020-Junio 2021. Seguimiento a Informe de Retorno Autodiagnóstico CAF 2020.



CRITERIO	SUBCRITERIO	MEJORA IDENTIFICADA POR EL MAP	Objetivo	AREA RESPONSABLE	ACCIONES A DESARROLLAR	LINEA BASE	INICIO	FECHA FIN	META PLANIFICADA	% DE AVANCE	ESTATUS
1. Liderazgo	1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	· No se evidencia la integración de equipos humanos, empoderamiento, mejora de comunicación entre los miembros para una mejor gestión de los procesos.	Lograr una integración del equipo humanos de la institución, a través de un empoderamiento y mejor comunicación entre ellos para una mejor gestión de los procesos.	Comunicaciones.	1. Plan de comunicación interna. 2. Actividad de integración. 3. Socialización de procedimientos aprobados.	60%	01.01.20	31.12.2020	100%		
1. Liderazgo	1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	No se evidencia una buena comunicación con los distintos grupos de interés, relativo a la razón o motivo de cambios dentro de la institución y los efectos esperados a raíz de estos.	Reforzar el conocimiento de los colaboradores sobre los cambios organizacionales.	planificación y desarrollo-RRHH	1. Plan de comunicación externa e interna. 2. Socialización de los cambios organizacionales.	45%	01.01.20	31.12.2020	85%		
1. Liderazgo	1.3 Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.	· No se evidencia cómo los líderes predicán con el ejemplo, cómo actúan en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	Promover en los líderes el actuar con transparencia, responsabilidad, vocación de servicios e integridad.	Dirección General-Encargados	1. Plan de comunicación interna. 2. Actividad de integración.	50%	01.01.20	31.12.2020	100%		
CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION	Sub-criterio 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.	· No se evidenciar de manera clara, el equilibrio entre los distintos enfoques para el cambio organizacional.	Concientizar al personal del cambio organizacional	RRHH- PYD	1. Establecer con las áreas el mecanismo para obtener el equilibrio frente al cambio organizacional.	60%	01.01.2020	31.12.2020	100%		
3, Gestión de los Recursos Humanos.	3.1 Planificar, gestionar y utilizar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.	·No se evidencia que los colaboradores estén capacitados para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y que se le suministre la infraestructura para ello.	· Asegurar que los colaboradores estén capacitados para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y que se le suministre la infraestructura para ello.	RRHH	1. Dar seguimiento a los lineamientos del MAP, correspondientes al proceso de selección. 2. Realizar concursos (En proceso)	80%	01.01.20	31.12.2020	100%		
3, Gestión de los Recursos Humanos.	3.3 Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.	· No se evidencia que se involucre a la ASP en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	Asociación de Servidores Públicos fortalecida.	RRHH	1. Activar la ASP. 2. Socializar el Plan de Mejora con la ASP.	90%	01.01.20	31.12.2020	100%		
4: Alianzas y Recursos.	4.6. Gestionar las instalaciones.	· No se evidencia presentación de reporte/informe/documento de mantenimiento y chequeo mensual de las unidades de transporte.	Asegurar que la Unidades de Transporte sean confiables, seguras para el uso en la Dirección General de Contrataciones Públicas..	Mantenimiento.	1. Revisar que el documento de chequeo de vehículos contenga todos los pasos requeridos para un efectivo seguimiento. 2. Presentar mensualmente reporte de vehículo de transporte	70%	01.01.20	31.12.2020	100%		
5: Procesos	5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.	· No se evidencia de que cumplen con crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Mejorar la relación con los clientes/ciudadanos e incrementar sus niveles de satisfacción	P&D	1. Implementar mejorar propuestas en la encuesta de satisfacción. 2. Elaborar Piloto del Área Servicio.	70%	01.01.20	31.12.2020	100%		
6: Resultados orientados a los ciudadanos/clientes.	6.1. Mediciones de la percepción	· Los datos mostrados tienden ligeramente a la baja representado un vector negativo.	Determinar la percepción que tienen nuestros clientes-ciudadanos sobre varios criterios organizacionales y crear un plan que permita la reorganización y la mejora de las necesidades periódicas que pueden presentar los grupos de interés.	Servicio y P&D	1. Socializar con los Departamentos los resultados de las encuestas y de los resultados del Buzón de Sugerencias para verificar las necesidades cambiantes de los grupos de interés, para aplicar mejoras.	70%	01.01.20	31.12.2020	100%		
6: Resultados orientados a los ciudadanos/clientes.	6.1. Mediciones de la percepción	· La encuesta a los ciudadanos clientes no contiene datos de resultado específicos sobre la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización	Determinar la percepción que tienen nuestros clientes-ciudadanos sobre varios criterios organizacionales y crear un plan que permita la reorganización y la mejora de las necesidades periódicas que pueden presentar los grupos de interés.	Servicio y P&D	1. Socializar con los Departamentos los resultados de las Encuestas y de los resultados del Buzón de Sugerencias para verificar las necesidades cambiantes de los grupos de interés, para aplicar mejoras.	70%	01.01.20	31.12.2020	100%		

CRITERIO	SUBCRITERIO	MEJORA IDENTIFICADA POR EL MAP	Objetivo	AREA RESPONSABLE	ACCIONES A DESARROLLAR	LINEA BASE	INICIO	FECHA FIN	META PLANIFICADA	% DE AVANCE	ESTATUS
6: Resultados orientados a los ciudadanos/clientes.	6.1. Mediciones de la percepción	<ul style="list-style-type: none"> Los gráficos de resultados del buzón de sugerencias no evidencian incidencia en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. El documento de Ira Socialización de Actores del SNCP, y que está presentado como evidencia, no contiene ninguna información relacionada a este ejemplo. De cualquier modo, sería imposible establecer una tendencia de los últimos años a partir de la documentación presentada. 	Determinar la percepción que tienen nuestros clientes-ciudadanos sobre varios criterios organizacionales y crear un plan que permita la reorganización y la mejora de las necesidades periódicas que pueden presentar los grupos de interés.	Servicio y P&D	1. Socializar con los Departamentos los resultados de las Encuestas y de los resultados del Buzón de Sugerencias para verificar las necesidades cambiantes de los grupos de interés, para aplicar mejoras.	70%	01.01.20	31.12.2020	100%		
6: Resultados orientados a los ciudadanos/clientes.	6.1. Mediciones de la percepción	<ul style="list-style-type: none"> La manera en que la institución presenta sus resultados no facilita el cálculo de las tendencias pues no coincide el levantamiento realizado en el 2019 con el de los años anteriores. Por otra parte, los resultados del 2017 y 2018 deben tomarse de dos (2) gráficas mientras que en 2019 sólo de una (1) gráfica y cuya relación no está claramente definida. Los gráficos arrojan resultados 	Determinar la percepción que tienen nuestros clientes-ciudadanos sobre varios criterios organizacionales y crear un plan que permita la reorganización y la mejora de las necesidades periódicas que pueden presentar los grupos de interés.	Servicio y P&D	1. Socializar con los Departamentos los resultados de las Encuestas y de los Resultados del Buzón de Sugerencias para verificar las necesidades cambiantes de los grupos de interés, para aplicar mejoras.	70%	01.01.20	31.12.2020	100%		
6: Resultados orientados a los ciudadanos/clientes.	6.1. Mediciones de la percepción	<ul style="list-style-type: none"> La evidencia presentada pide los resultados de las mediciones periódica de las acciones, por lo que lo presentado no responde a los requisitos del ejemplo y subcriterio. 	Determinar la percepción que tienen nuestros clientes-ciudadanos sobre varios criterios organizacionales y crear un plan que permita la reorganización y la mejora de las necesidades periódicas que pueden presentar los grupos de interés.	Servicio y P&D	1. Socializar con los Departamentos los resultados de las Encuestas y de los Resultados del Buzón de Sugerencias para verificar las necesidades cambiantes de los grupos de interés, para aplicar mejoras.	70%	01.01.20	31.12.2020	100%		
8, Resultados en la Sociedad.	8.2 Mediciones del rendimiento organizacional Indicadores de responsabilidad social	<ul style="list-style-type: none"> No se evidencian resultados relativos a calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. 	Conocer las expectativas de los grupos de interés en relación con las autoridades de la institución	Planificación y Desarrollo, Fomento y Comité de Responsabilidad Social	1. Incluir en los informes de gestión estos indicadores.	70%	01.01.20	31.12.2020	100%		
8, Resultados en la Sociedad.	8.2 Mediciones del rendimiento organizacional Indicadores de responsabilidad social	<ul style="list-style-type: none"> No se evidencian resultados relativos a grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación. 	Conocer las expectativas de los grupos de interés en relación con las cobertura de medios en la institución.	Planificación y Desarrollo, Fomento y Comité de Responsabilidad Social	1. Socializar con los grupos de interés el Plan de Comunicación Externo.	70%	01.01.20	31.12.2020	100%		
8, Resultados en la Sociedad.	8.2 Mediciones del rendimiento organizacional Indicadores de responsabilidad social	<ul style="list-style-type: none"> No se evidencia resultados de la participación de los empleados en actividades filantrópicas. 	Dar a conocer el plan de Responsabilidad Social Institucional a los servidores de la institución para propiciar la integración y participación de los servidores	Planificación y Desarrollo, Fomento y Comité de Responsabilidad Social	<ol style="list-style-type: none"> Revisar las especificaciones técnicas donde se contemplen aspectos de Responsabilidad Social y desarrollo sostenible en la evaluación de los proveedores del Estado. Internamente, el Plan de 3R. Integrar el tema de responsabilidad social, incluyéndolo en la Estrategia y Planes Operativos institucionales. Ejecutar acciones concretas de Responsabilidad Social (tales como: visitas a orfanatos, asilos, donaciones, etc.) Medir este impacto realizado en la sociedad. Dictar taller sobre número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas). 	70%	01.01.20	31.12.2020	100%		
Criterio No9, Resultados clave de rendimiento	9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir Consecución de objetivos en términos de productos y efectos.	<ul style="list-style-type: none"> No se evidencia resultados relativos a la innovación en servicios para la mejora del impacto de los mismos. 	Conocer y emular las buenas prácticas que realizan otras instituciones.	Planificación y Desarrollo	1. Realizar benchmarking. 2. Definir procedimiento, institución por área de enfoque a al cual vamos a hacerle benchmarking	25%	01.01.20	31.12.2020	100%		