

CONSEJO NACIONAL PARA EL VIH Y EL SIDA													
CONAVIHSIDA													
PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2020													
No.	Criterio No.	Sub criterio No.	Áreas de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Responsable	Indicador	2-Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin					
1	1	1.1	No se evidencia que exista confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados	Promover la comunicación entre coordinadores y colaboradores para mantener un clima laboral adecuado y abierto.	Lograr que todos los colaboradores estén correctamente informados de las acciones que lleva a cabo la Institución y que sean instruidos, a fin de colaborar desde la posición que ocupe.	1-Programar reuniones mensuales con los Coordinadores y Encargados de Áreas. 2-Programar reuniones periódicas con todo el personal. 3-Utilizar los recursos tecnológicos para socializar los temas de interés institucional entre todo el personal. 4-Socializar los resultados de los encuentros, reuniones de interés general. 5-Revision de las normas de comportamiento establecidas en la Institución y hacerlas cumplir. 6-Proveer a los colaboradores la capacitación necesaria.	ene. 2020	dic. 2020	1-Equipos, programas tecnológicos. 2-Materiales de oficina. 3-Asistencia técnica.	1-Direccion Ejecutiva. 2-Gestion y Desarrollo Humano. 3-Planificacion y Desarrollo. 4-Gerencia Técnica. 5-Coordinadores y Encargados de Áreas.	1-Cantidad de reuniones realizadas. 2-Normas revisadas e implementadas. 3-Nivel manejo de información y empoderamiento de los colaboradores.	1-Gestion y Desarrollo Humano. 2-Planificacion y Desarrollo.	Fueron realizadas varias reuniones con los encargados de áreas para tratar temas relacionados con el desempeño de los departamentos, el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública, asimismo para la socialización de la nueva estructura institucional.
2	1	1.2	No existe estrategia de administración tecnológica.	Desarrollar una estrategia de administración de la tecnología que este alineada con los objetivos operativos de la Institución y que contribuya con el desempeño eficiente de todas las áreas.	Que los equipos y sistemas informáticos, así como las políticas y procedimientos para su uso, estén alineados con operaciones de la Institución.	1-Determinar la adquisición de equipos y sistemas adecuados a las operaciones. 2-Asignar dichos recursos de acuerdo a las áreas de desempeño. 3-Capacitar al personal de acuerdo sus funciones. 4-Dar mantenimiento y soportes adecuados.	año 2020		1-Tecnológicos. 2.-Financieros. 3-De Información 4-Apoyo Técnico y administrativo.	Coordinación de Tecnología de la Información y Comunicación.	Estrategia de administración tecnológica establecida.	1-Coordinación de Planificación y Desarrollo. 2-Coordinación de Tecnología de la Información.	Fue realizado un inventario de equipos tecnológicos, así como la ubicación de los mismos. También fueron realizadas las acciones necesarias para que cada equipo sea asignado a las diferentes unidades de acuerdo a sus necesidades. Los requerimientos de recursos tecnológicos para toda la Institución fueron incluidos de forma global en el POA centralizados en el área de Tecnología de la Información.
3	3	3.2	No se evidencia que existan suficientes habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.	Propiciar nuevas habilidades gerenciales y de liderazgo al personal de la Institución, por medio la apertura de oportunidades de crecimiento, intercambio de conocimiento y experiencias, con enfoque en el servicio al ciudadano.	Asegurar un capital humano altamente calificado para liderar las diferentes áreas, a fin de que se brinde un servicio de calidad a nuestro usuarios, con un alto nivel de satisfacción en los colaboradores.	1-Dar a conocer al personal la misión, visión, objetivos y valores institucionales. Así como inducirlo a identificarse con los mismos. 2-Asegurar que todo el personal conoza y cumpla las políticas y procedimientos establecidos en la Institución. 3-Capacitar al personal de forma permanente en el área de su competencia y afines. 4-Programar encuentros periódicos para socializar los conocimientos y experiencias obtenidos, a fin de que todos sean multiplicadores de las mejores prácticas. 5-Mantener al personal actualizado en cuanto a las actividades en las cuales esta involucrada la Institución.	año 2020		1-Asistencia técnica. 2-Tecnología. 3-Asistencia administrativa. 4-Información. 5-Recursos financieros.	1-Gestion y Desarrollo Humano. 2-Planificación y Desarrollo.	Eficiencia gerencial y presencia de liderazgo en la Institución.	1-Gestion y Desarrollo Humano. 2-Planificación y Desarrollo.	Fue realizado el Taller de Integración “Todos a Bordo”, en el cual participó todo el personal de CONAVIHSIDA, en el mismo se realizaron varias actividades relacionadas a lo que es la Institución su Misión, Visión, Valores. Asimismo fueron realizadas actividades para promover la colaboración, el buen desempeño, el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos. Además la motivación, el intercambio de experiencias y la convivencia armoniosa en la Institución.

4	3	3.2	No se evidencia la existencia un programa continuo de entrenamiento interno o coaching y tutoría para los empleados de nuevo ingreso.	Crear un programa de entrenamiento interno.	Lograr que los empleados de nuevo ingreso reciban las informaciones y acompañamiento necesario para el mejor cumplimiento de sus funciones.	1-Entregar el manual de inducción al personal en el momento del ingreso. 2-Ofrecer charla de inducción al personal de nuevo ingreso. 3-Asignar una persona de experiencia en el área para que le aporte el entrenamiento necesario al personal de nuevo ingreso. 4-Evaluar el progreso en desempeño las funciones del personal de nuevo ingreso.	ene. 2020	dic. 2020	1-Manual de inducción, manual de funciones, de políticas y procedimientos y de puestos, actualizados. 2-Recursos tecnológicos.	1-Gestion y Desarrollo Humano. 2-Planificacion y Desarrollo.	Cantidad de empleados informados e identificados con su área de trabajo y con la Institución.	1-Gestion y Desarrollo Humano. 2-Planificacion y Desarrollo.	
5	3	3.2	No se evidencia el desarrollo y promoción de métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	Programar cursos online para formar al personal en el puesto de trabajo y por medios electrónicos.	Lograr que todo el personal este debidamente formado para desempeñar su trabajo de forma eficiente, utilizando los medios electrónicos disponibles.	1-Identificar necesidades de formación por áreas. 2-Elaborar plan de formación al personal, de forma presencial y virtual. 3-Realizar actividades formativas para los empleados, tanto por áreas de trabajo, como de alcance general. 4-Verificar el desempeño del personal en la Institución luego de participar en las diferentes actividades formativas.	ene. 2020	dic. 2020	1-Tecnologicos. 2-Materiales de Oficina. 3-Apoyo técnico y administrativo. 4-Información.	1-Gestion y Desarrollo Humano. 2-Planificacion y Desarrollo.	Cantidad de empleados formados con énfasis en el uso de la tecnología.	1-Gestion y Desarrollo Humano. 2-Planificacion y Desarrollo.	
6	3	3.3	No se evidencias los planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetarias.	Crear los planes para premiar a las personas de forma no monetaria.	Crear bienestar, tanto físico como mental, mejora el clima laboral y sentido de pertenencia.	1-Crear un equipo de trabajo para identificar las actividades sociales, culturales y deportivas que contribuyan a la salud y bienestar de los colaboradores. 2-Realizar las actividades formando grupos de colaboradores de acuerdo a la actividad en la que quieran involucrarse. 3-Procurar obtener información de los colaboradores sobre los beneficios recibidos de dichas actividades.	ene. 2020	dic. 2020	1-Financieros. 2-Administrativos. 3-Apoyo técnico.	Gestión y Desarrollo Humano.	Nivel de satisfacción del colaborador.	Gestión y Desarrollo Humano.	
7	4	4.2	Políticas de Información y Comunicación.	Mejorar las Políticas de Información y Comunicación, ampliando su alcance hasta los ciudadanos/clientes y darla a conocer al personal.	Que las informaciones institucionales sean comunicadas por los canales correspondientes a todos los grupos de interés.	1-Revisar las políticas y procedimientos de Comunicación de la Institución. 2-Realizar reuniones, charlas, encuentros para informar al personal sobre lo relacionado a la estructura, políticas y procedimientos institucionales, así como todas la actividades en las que involucra la Institución.	ene. 2020	dic. 2020	1-Apoyo técnico. 2-Financiero. 3-Administrativo. 4-Tecnológico.	Coordinación de Planificación y Desarrollo.	Colaboradores actualizados e informados adecuadamente.	Coordinación de Planificación y Desarrollo.	Fueron realizadas varias reuniones con los encargados de áreas para tratar temas relacionados con el desempeño de los departament+N7os, el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública, asimismo para la socialización de la nueva estructura institucional.
8	4	4.5	Se debe 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.	Monitorizar y evaluar la relación costo-beneficio de las tecnologías usadas en la Institución.	Lograr el CONAVIHSIDA sea eficiente en el uso de los recursos tecnológicos.	1-Examinar los requerimientos de tecnología. 2-Determinar los costos en términos monetarios y los beneficios, analizar la relación costo-beneficio a través del tiempo. 3-Establecer los indicadores de medición de costo-beneficio. 4-Determinar el tiempo de retorno de la inversión.	ene. 2020	dic. 2020	1-Equipos tecnológicos. 2-Programas requeridos. 3-Asistencia tácnica para el entrenamiento al personal.	Coordinación de Tecnología de la Información y Comunicación.	Análisis costo-beneficio realizado.	Dirección Ejecutiva.	

9	6	6.2	Sugerencias recibidas e implementadas.	Dar seguimiento a las sugerencias de los grupos de interés y promover la implementación de las sugerencias recibidas.	Responder las sugerencias recibidas de los usuarios.	1-Revisar todas las sugerencias recibidas por los diferentes medios (encuestas, buzón, redes sociales, etc.). 2-Darle curso a dichas sugerencias como esta establecido en el procedimiento de información y comunicación.	ene. 2020	dic. 2020	1-Apoyo administrativo. 2-Materiales de oficina.	1-Comision de Etica. 2-Coordinacion de Gestión y Desarrollo Humano.	Cantidad de sugerencias atendidas y resueltas.	1-Planificación y Desarrollo. 2-Gestion y Desarrollo Humano.	
10	6	6.2	Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	Medir tiempo de espera de los usuarios y compararlo con el tiempo establecido para cada servicio.	Lograr que se cumpla el tiempo estimado para cada servicio.	1-Establecer los procedimientos Institucionales, en los cuales se defina los tiempos para cada uno de los servicios que ofrece la Institución. 2-Establecer los estándares de cumplimiento para cada servicio. 3-Capacitar al personal para que cumpla con los procedimientos establecidos. 4-Dar seguimiento al personal en la prestación de los servicios.	ene. 2020	dic. 2020	1-Tecnologicos. 2-Materiales de Oficina. 3-Apoyo técnico y administrativo. 4-Información.	1-Poblaciones Clave. 2- Planificación y Desarrollo.	Cumplimiento del tiempo establecido para los servicios.	1-Gerencia Técnica. 2-Planificación y Desarrollo. 3-Gestión y Desarrollo Humano.	
11	6	6.2	Número de canales de información y su eficiencia.	Fortalecer los canales de información respecto al tema del VIH y SIDA y crear los mecanismos para medir su desempeño.	Asegurar que la Institución utilice de forma eficiente todos los canales de información de los cuales dispone.	1-Identificar los canales de información disponibles. 2-Capacitar al personal que se encarga de utilizar los medios de comunicación. 3-Mantener actualizados los procedimientos de Información y Comunicación. 3-Monitorear el desempeño Institucional en el uso de los canales de información y su eficiencia.	feb. 2020	ago. 2020	1-Tecnología. 2-Recursos financieros. 3-Asistencia Técnica. 4-Equipos.	1-Comunicación Estratégica. 2-Planificación y Desarrollo. 3-Tecnologia de la Información y la Comunicación.	Nivel de eficiencia en el uso de los canales de Información.	Planificación y Desarrollo.	
12	6	6.2	Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.	Tener datos de la cantidad de errores que se cometen en la prestación de servicios.	Mejorar la calidad de los servicios para evitar la devolución de expedientes.	1-Analizar las principales causas de devolución de expedientes. 2-Fortalecer las políticas y procedimientos para cada uno de los servicios que presta la Institución. 3-Mantener al personal actualizado en dichas políticas y procedimientos, para evitar errores en los expedientes. 4-Monitorear de forma permanente el cumplimiento de los procedimientos. 5-Evaluar periódicamente los resultados obtenidos.	ene. 2020	dic. 2020	}	1-Planificacion y Desarrollo. 2-Gestion y Desarrollo Humano. 3-Encargados de cada área.	Reducción de expedientes devueltos.	Planificación y Desarrollo.	