



## PLAN DE MEJORA INFORME DE RETORNO MEJORAS A IMPLEMENTAR 2020

### PUNTOS ABORDADOS:

- *Plan De Mejora 2020*
- *Asignación de responsabilidades.*

## PLAN DE MEJORA 2020

CRITERIO/ SUBCRITERIO CAF	TAREA A REALIZAR PARA CUMPLIR	PROCESO/RESPONSABLE	FECHA	ESTATUS/AVANCES
3.1	Verificar el proceso de criterio y atención a la diversidad en el personal y matriz de competencia.	Betty Morel/Encargada recursos humanos.	Marzo 2020	Se realizan reuniones con el comité de equidad de género se actualizó matriz de competencia
3.2	Promover los cambios internos de los colaboradores a los fines de establecer las mejoras correspondientes para cada área.	Betty Morel/Encargada recursos humanos.	Marzo agosto 2020	Se ha tomado la cultura de promoción del personal.
6.2	Dar continuidad a las reuniones con los grupos de interés, tomando en cuenta sus necesidades para la mejora de los procesos de la organización.	Ramón Moya/ Dirección de Planificación	Noviembre 2020	Se recopilaron a través de comunicaciones y correos electrónicos debido a la pandemia del COVID 19, y se trabajaron las matrices.
6.2	Disponer a través de las redes sociales los resultados de los objetivos de la institución sobre los indicadores del	Soila Paniagua/Enc. Comunicaciones	Marzo-agosto 2020	Se realizaron publicaciones.

	Sistema de Monitoreo de la Gestión Pública.			
6.2	En la encuesta a realizar en el mes de mayo, verificar los resultados del acápite “tiempo de espera antes de ser atendido” a los fines de tomar las medias correspondientes, en caso de ser necesario.	Belkis Parra/ Encargada Gestión de la Calidad	Mayo 2020	Se verifica que en el informe de resultados de la encuesta realizada los clientes le dan una valoración de 100% a este punto.
7.1	Verificar los resultados en la encuesta de clima laboral sobre la percepción de los colaboradores en lo que tiene que ver con “Considero que la capacitación entrenamiento y desarrollo de competencias que se me ofrece enriquece las funciones que realizo”.	Betty Morel/Encargada recursos humanos.	Mayo 2020	Se verifica que el 97% de los colaboradores se siente satisfecho con las funciones que desempeña.
8.1	Realizar la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios públicos y tomar en cuenta la percepción de los ciudadanos para tomar acción al respecto.	Belkis Parra/ Encargada Gestión de la Calidad	Marzo-Abril 2020	Encuesta implementada y analizada.
	Concientizar al personal sobre las medidas de seguridad ante la pandemia que nos afecta: Covid-19	Betty Morel/Encargada recursos humanos.	Marzo-agosto 2020	Estrategia de difusión implementada.

8.1	Medir los resultados de percepción relativo a la cobertura mediática sobre la organización.	Belkis Parra/ Encargada Gestión de la Calidad Recursos Humanos	Marzo-agosto 2020	Medición de percepción realizada.
8.2	Medir la disponibilidad de los recursos necesarios para el desarrollo de un buen trabajo.	Belkis Parra/ Encargada Gestión de la Calidad /Recursos Humanos	Marzo-agosto 2020	Medición realiza a través de la encuesta de clima laboral.
8.2	Fortalecer y/o incentivar el apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados.	Planificación y Desarrollo/ Recurso Humanos	Marzo-agosto 2020	Reunión con los grupos de interés realizada, al igual que la programación de las actividades internas.
9.1	Revisar la prestación de servicios de forma online para los ciudadanos clientes, de igual manera la ventanilla única de los servicios de incentivos fiscales.	Milagros Del Orbe/Enc. De Tecnología de la información	Marzo-agosto 2020	Los resultados de la encuesta realizada en el mes de junio, muestran como resultado que durante la pandemia, la CNE no detuvo la prestación del servicio, mostrando que el 99% recibió

				nuestros servicios a través de nuestra plataforma online.
9.2	En los resultados de la encuesta de clima laboral, analizar los puntos que tienen que ver con la gestión de los recursos disponibles.	Betty Morel/Encargada recursos humanos.	Mayo 2020	Se verifica que el 96% de los colaboradores se sienten satisfechos con la gestión de los recursos disponibles.

Elaborado por: Comité de Calidad / Marzo 2020

Seguimiento: Belkis Parra /Noviembre 2020