

No.	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DESCRIPCIÓN	ÁREA DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORA	OBJETIVOS	TAREAS	TIEMPO		RECURSOS NECESARIOS	INDICADOR	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	COMENTARIO		
									INICIO	FIN						
1	Liderazgo	1.1	Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.	6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando Potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.	No se evidencia el Manual de Código de Ética	Preparar la propuesta para la preparación del Manual del Código de Ética	Fortalecer las prácticas institucionales de nuestros colaboradores para cumplir con los estándares morales y profesionales definidos	1. Levantar las informaciones con los colaboradores. 2. Elaborar la propuesta del Manual 3. Solicitar la aprobación 4. Socializar con los colaboradores	enero 2021	junio 2021	Correo Institucional Carpeta Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	Comité de Ética Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión			
		1.2	Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	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 cuenta con el Manual de los procedimientos	Preparar la propuesta para la preparación del Manual de Procedimientos	Establecer la base sobre la cual se podrán definir las actividades de los procesos de la organización	1. Levantar las informaciones con los colaboradores. 2. Elaborar la propuesta del Manual 3. Solicitar la aprobación 4. Socializar con los colaboradores	enero 2021	Dic-2021	Correo Institucional Carpeta Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión			
					No se cuenta con el Manual de Cargos	Preparar la propuesta para la preparación del Manual de Cargos	Describir las actividades (tareas) y las responsabilidades de los puestos que existen en la institución, así como también sus interrelaciones internas y externas, el perfil que se requiere para aspirar a un puesto.	1. Levantar las informaciones con los colaboradores. 2. Elaborar la propuesta del Manual 3. Solicitar la aprobación 4. Socializar con los colaboradores	enero 2021	Dic-2021	Correo Institucional Carpeta Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	Depto. Recursos Humanos Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión			
					4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como "Balanced Scorecard").	No se cuenta con un Sistema de Gestión de Riesgo	Implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)	Implementar las NOBACI al 99%	1. Acceso Portal de Contraloría 2. Levantar los procesos / evidencias para los cinco subcriterios 3. Gestionar aprobación 4. Actualizar el portal en base a la evidencias y procesos	enero 2021	Dic-2022	Correo Institucional Carpeta Documentación Institucional	Incremento en la puntuación NOBACI	Todas las áreas de la Institución Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión		
		1.3	Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.	1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. 4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.	No se evidencia la propuesta del Manual de Ética Institucional	Preparar la propuesta para la preparación del Manual del Código de Ética	Fortalecer las prácticas institucionales de nuestros colaboradores para cumplir con los estándares morales y profesionales definidos	1. Levantar las informaciones con los colaboradores. 2. Elaborar la propuesta del Manual 3. Solicitar la aprobación 4. Socializar con los colaboradores	enero 2021	junio 2021	Correo Institucional Carpeta Pública Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	Comité de Ética Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión			
					No se evidencia de Buzón de Sugerencias interno	Promover el uso de buzón de sugerencias entre los clientes colaboradores	Establecer los lineamientos necesarios para correcta gestión del manejo de los buzones de sugerencia	1. Levantar las informaciones con los colaboradores. 2. Elaborar la documentación institucional 3. Gestionar la aprobación 4. Publicación de Difusión e implementación del Documento	enero 2021	junio 2021	Buzones físicos instalados Procedimientos definidos para la gestión de los buzones Cuestionario de encuesta Publicación de Estadística e informe de seguimiento	Cantidad de Quejas/ Sugerencias resueltas	Comunicaciones Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión			
		2	Estrategia y Planificación	2.2	Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada	6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización	No se cuenta con la política de responsabilidad social	Establecer lineamientos / estrategias que permitan contribuir a la sociedad o medio ambiente	Establecer los lineamientos necesarios para correcta gestión del manejo de la responsabilidad social	1. Levantar las informaciones con los colaboradores. 2. Elaborar la propuesta del Manual 3. Solicitar la aprobación 4. Socializar con los colaboradores	enero 2021	junio 2021	Correo Institucional Carpeta Pública Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	
				2.3	Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.	1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. 5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia. 7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	No se cuenta con la política de Formulación e Implementación del POA	Establecer los lineamientos a seguir para la formulación e implementación del POA	Establecer la base sobre la cual se podrán definir el marco para la formulación e implementación del POA	1. Levantar las informaciones para la realización de la política 2. Elaborar la propuesta de la política 3. Gestión de la aprobación 4. Socializar con los colaboradores	enero 2021	junio 2021	Correo Institucional Carpeta Pública Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	Formulación, Implementación PPP Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	
							No se cuenta con la política para la Formulación e implementación POA	Establecer los lineamientos a seguir para la formulación e implementación del POA	Establecer la base sobre la cual se podrán definir el marco para la formulación e implementación del POA	1. Levantar las informaciones para la realización de la política 2. Elaborar la propuesta de la política 3. Gestión de la aprobación 4. Socializar con los colaboradores	enero 2021	junio 2021	Correo Institucional Carpeta Pública Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	Formulación, Implementación PPP Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	
							No se cuenta con un sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación.	Establecer los lineamientos a seguir para la formulación e implementación del POA	Establecer la base sobre la cual se podrán definir el marco para la formulación e implementación del POA	1. Levantar las informaciones para la realización de la política 2. Elaborar la propuesta de la política 3. Gestión de la aprobación 4. Socializar con los colaboradores	enero 2021	junio 2021	Correo Institucional Carpeta Pública Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	Formulación, Implementación PPP Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	
No se evidencia la evaluación de reorganización y mejora de las estrategias y métodos de planificación	Establecer los lineamientos a seguir para la formulación e implementación del POA						Establecer la base sobre la cual se podrán definir el marco para la formulación e implementación del POA	1. Levantar las informaciones para la realización de la política 2. Elaborar la propuesta de la política 3. Gestión de la aprobación 4. Socializar con los colaboradores	enero 2021	junio 2021	Correo Institucional Carpeta Pública Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	Formulación, Implementación PPP Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión			
2.4	Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.			1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchmarking y la creación de laboratorios del conocimiento. 6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	No se evidencia con una cultura de desarrollo a través del benchmarking	Promover una cultura de desarrollo a través de benchmarking	Establecer una cultura de desarrollo a través de benchmarking	1. Realizar una elección de un objeto de benchmarking 2. Identificar el producto o servicio sustantivo de la organización. 3. Establecer una relación con los objetivos estratégicos 4. Identificar organizaciones comparables 5. Comunicar y obtener colaboración 6. Acción e implementación de los resultados	Ene-2020	Ene-2022	Respaldo de la organización para la puesta en práctica.	Prácticas completamente integradas a los procesos	Dirección Ejecutiva Dirección de Recursos Pesqueros Departamento de Planificación y Desarrollo			
					No se evidencia un enfoque para cambio de arriba cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Establecer los lineamientos a seguir para la formulación e implementación del POA	Establecer la base sobre la cual se podrán definir el marco para la formulación e implementación del POA	1. Levantar las informaciones para la realización de la política 2. Elaborar la propuesta de la política 3. Gestión de la aprobación 4. Socializar con los colaboradores	enero 2021	junio 2021	Correo Institucional Carpeta Pública Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	Formulación, Implementación PPP Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión			
3.1	Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.			4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.	No se cuenta con las políticas, procedimientos selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión	Establecer lineamientos / estrategias que permitan definir los criterios a seguir para los procesos de selección, promoción, remuneración a los colaboradores	Establecer los lineamientos necesarios para correcta gestión del manejo de selección, promoción, remuneración a los colaboradores	1. Levantar las informaciones con los colaboradores. 2. Elaborar la propuesta de los procedimientos / Políticas 3. Gestión de la aprobación 4. Socializar con los colaboradores	enero 2021	junio 2021	Correo Institucional Carpeta Pública Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión Recursos Humanos			

No.	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DESCRIPCIÓN	ÁREA DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORA	OBJETIVOS	TAREAS	TIEMPO		RECURSOS NECESARIOS	INDICADOR	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	COMENTARIO
									INICIO	FIN				
3	Personas	3.2	Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.	1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlos sistemáticamente con las necesidades de la organización.	No se cuenta con la identificación de las capacidades del personal en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlos sistemáticamente con las necesidades de la organización.	Definir el marco de trabajo para la realización del Manual de Cargos	Definir el marco de trabajo y conformar los equipos para realizar la documentación institucional	1. Levantar las informaciones con los colaboradores. 2. Elaborar la propuesta del Manual de Cargos 3. Gestión de la aprobación 4. Socializar con los colaboradores	enero 2021	junio 2021	Correo Institucional Carpeta Pública Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión Recursos Humanos	
				6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	No se cuenta con la implementación de concursos internos y externos (a través del MAP) para los colaboradores.	Establecer lineamientos / estrategias que permitan definir los criterios a seguir para los procesos para la implementación de los concursos internos y externos	Establecer los lineamientos necesarios para correcta gestión del proceso de implementación de los concursos internos y externos	1. Levantar las informaciones con los colaboradores. 2. Elaborar la propuesta de los procedimientos / Políticas 3. Gestión de la aprobación 4. Socializar con los colaboradores	enero 2021	junio 2021	Correo Institucional Carpeta Pública Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión Recursos Humanos	
				7. Desarrollar y promover 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).	No evidencia la promoción de métodos modernos de formación	Desarrollar programas de evaluación de desempeño a todo el personal	Motivar el buen desempeño del personal en base a las responsabilidades de sus funciones	1. Realizar un sistema de incentivos por desempeño para todos los colaboradores	enero 2021	Dic-2021	Recursos Humanos Formulario de Evaluación	Personal Evaluado	Departamento de Recursos Humanos	
				9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el trasiego de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.	No se cuenta con un instrumento que mida el impacto del aprendizaje obtenido en las capacitaciones.	Desarrollar programas de evaluación de desempeño a todo el personal	Motivar el buen desempeño del personal en base a las responsabilidades de sus funciones	1. Realizar un sistema de incentivos por desempeño para todos los colaboradores	enero 2021	Dic-2021	Recursos Humanos Formulario de Evaluación	Personal Evaluado	Departamento de Recursos Humanos	
4	Alianzas y Recursos	4.1	Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes	9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	No se cuenta con la documentación del Proceso de Compras y Contrataciones.	Preparar la propuesta para la preparación de la documentación del Proceso de compras y contrataciones	Establecer la base sobre la cual se podrán definir las actividades de los procesos de la organización	1. Levantar las informaciones con los colaboradores. 2. Elaborar la propuesta de los documentos 3. Solicitar la aprobación 4. Socializar con los colaboradores	Enero 2021	Dic-2021	Correo Institucional Carpeta Pública Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	Dirección Administrativa y Financiera Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	
				3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.	No se evidencia el uso de encuesta para la toma de decisiones dentro de la institución	Establecer la encuesta de satisfacción para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos / clientes	Establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes está enfocado a satisfacer al cliente.	1. Definir el objetivo de la encuesta de satisfacción 2. Definir la escala de medición 3. Realizar la encuesta 4. Recopilar respuesta 5. Analizar los resultados	enero 2021	junio 2021	Cuestionario de encuesta Publicación de Estadística e informe de seguimiento	Nivel de Satisfacción de los ciudadanos/ clientes	Dirección Ejecutiva Departamento de Planificación y Desarrollo	
		4.2	Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.	4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta, Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	No se cuenta con buzón de sugerencia	Promover el uso de buzón de sugerencias entre los clientes colaboradores	Establecer los lineamientos necesarios para correcta gestión del manejo de los buzones de sugerencia	1. Levantar las informaciones con los colaboradores. 2. Elaborar la documentación institucional 3. Gestionar la aprobación 4. Publicación de Difusión e implementación del Documento	enero 2021	junio 2021	Buzones físicos instalados Procedimientos definidos para la gestión de los buzones Cuestionario de encuesta Publicación de Estadística e informe de seguimiento	Cantidad de Quejas/ Sugerencias resueltas	Comunicaciones Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	
				6. 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 sistemáticas de su satisfacción).	No se evidencia la definición y el rol de los ciudadanos como productores de servicio.	Establecer la encuesta de satisfacción para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos / clientes	Establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes está enfocado a satisfacer al cliente.	1. Definir el objetivo de la encuesta de satisfacción 2. Definir la escala de medición 3. Realizar la encuesta 4. Recopilar respuesta 5. Analizar los resultados	enero 2021	junio 2021	Cuestionario de encuesta Publicación de Estadística e informe de seguimiento	Nivel de Satisfacción de los ciudadanos/ clientes	Dirección Ejecutiva Departamento de Planificación y Desarrollo	
				8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	No se evidencia información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos	Actualizar las informaciones de interés para los ciudadanos / clientes a través de los canales digitales	Mantener actualizadas las informaciones institucionales a través de los Canales digitales	Compilar contenido con los departamentos para la actualización de los canales digitales	Nov-20	junio 2020	Acceso a las plataformas digitales Acceso a informaciones institucionales a publicar	Medios Digitales Actualizados	Departamento de Comunicaciones	
				3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	No se cuenta con el Manual de Control Interno	Preparar la propuesta para la preparación del Manual de Control Interno	Promover la eficiencia de las operaciones para reducir los riesgos a que pudieran estar expuestos los recursos	1. Levantar las informaciones con los colaboradores. 2. Elaborar la propuesta del Manual 3. Solicitar la aprobación 4. Socializar con los colaboradores	enero 2021	Dic-2021	Correo Institucional Carpeta Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	Dirección Administrativo y Financiero Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	
		4.3	Gestionar las finanzas.	4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	No se cuenta documentados los procedimientos ni políticas de la Dirección Administrativa y Financiera	Preparar la propuesta para la preparación de los procedimientos de la Dirección Administrativa y Financiera	Establecer la base sobre la cual se podrán definir las actividades de los procesos de la organización en la Dirección Administrativa y Financiera	1. Levantar las informaciones con los colaboradores. 2. Elaborar la propuesta del Manual 3. Solicitar la aprobación 4. Socializar con los colaboradores	enero 2021	Dic-2021	Correo Institucional Carpeta Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	Dirección Administrativo y Financiero Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	
				2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación coste/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 se evidencia la presencia de indicadores que permitan medir el tiempo de retorno de la inversión en la implementación de las tecnologías usadas.	Implementar indicadores a través del plan estratégico institucional que nos permitan medir el tiempo de retorno de la inversión del uso de las tecnologías	Mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a través del uso de las TIC	Establecer indicadores que permitan evaluar la relación costo efectividad del uso de las TIC	Dic-2020	Dic-2021	Correo Institucional Carpeta Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	División de Tecnología Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	
4.5	Gestionar la tecnología.	8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.	No se evidencia el impacto socio-económico y medio ambiental de las TIC	Implementar procedimientos que permitan gestionar el impacto socioeconómico y medioambiental de las TIC en CODOPECA	Establecer la base sobre la cual se podrán definir las actividades de los procesos para medir el impacto de las TIC en la gestión medioambiental y económica	1. Levantar las informaciones con los colaboradores. 2. Elaborar la propuesta 3. Solicitar la aprobación 4. Socializar con los colaboradores	enero 2021	junio 2021	Correo Institucional Carpeta Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	División de Tecnología Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión			
		4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos	No se cuenta con los procedimientos definidos para la gestión de transportación	Preparar la propuesta para la preparación de la documentación del Proceso de Transportación	Establecer la base sobre la cual se podrán definir las actividades de los procesos de la organización	1. Levantar las informaciones con los colaboradores. 2. Elaborar la propuesta de la documentación 3. Solicitar la aprobación 4. Socializar con los colaboradores	Enero 2021	Dic-2021	Correo Institucional Carpeta Pública Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	Dirección Administrativa y Financiera Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión			
5.1	Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.	10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchmarking nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.	1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	No se evidencia la documentación y la publicación de los procesos Misionales como parte de la documentación institucional.	Preparar la propuesta para la preparación de la documentación institucional	Establecer la base sobre la cual se podrán definir las actividades de los procesos de la organización	1. Levantar las informaciones con los colaboradores. 2. Elaborar la propuesta de los procesos misionales 3. Solicitar la aprobación 4. Socializar con los colaboradores	Enero 2021	Dic-2021	Correo Institucional Carpeta Pública Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión		
			6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.	No se evidencia la ejecución presupuestaria a través de centros de costos.	Preparar la propuesta para la preparación de la documentación institucional	Establecer la base sobre la cual se podrán definir las actividades de los procesos de la organización	1. Levantar las informaciones con los colaboradores. 2. Elaborar la propuesta de los procesos misionales 3. Solicitar la aprobación 4. Socializar con los colaboradores	Enero 2022	Dic-2022	Correo Institucional Carpeta Pública Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión		
			10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchmarking nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.	No se evidencia la innovación en los procesos basados en benchmarking nacional e internacional.	Promover una cultura de desarrollo a través de benchmarking	Establecer una cultura de desarrollo a través de benchmarking	1. Realizar una elección de un objeto de benchmarking 2. Identificar el producto o servicio sustantivo de la organización. 3. Establecer una relación con los objetivos estratégicos 4. Identificar organizaciones comparables 5. Comunicar y obtener colaboración 6. Acción e implementación de los resultados	Ene-2020	Ene-2022	Respaldo de la organización para la puesta en práctica.	Prácticas completamente integradas a los procesos	Dirección Ejecutiva Dirección de Recursos Pesqueros Departamento de Planificación y Desarrollo		

No.	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DESCRIPCIÓN	ÁREA DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORA	OBJETIVOS	TAREAS	TIEMPO		RECURSOS NECESARIOS	INDICADOR	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	COMENTARIO	
									INICIO	FIN					
5	Procesos	5.2	Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.	2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	No se evidencia el involucramiento de los ciudadanos /clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos.	Establecer la encuesta de satisfacción para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos / clientes	Establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes está enfocado a satisfacer al cliente.	1. Definir el objetivo de la encuesta de satisfacción 2. Definir la escala de medición 3. Realizar la encuesta 4.Recopilar respuesta 5. Analizar los resultados	enero 2021	junio 2021	Cuestionario de encuesta Publicación de Estadística e informe de seguimiento	Nivel de Satisfacción de los ciudadanos/ clientes	Dirección Ejecutiva Departamento de Planificación y Desarrollo		
				4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.	No se evidencia el involucramiento a ciudadanos /clientes	Establecer la encuesta de satisfacción para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos / clientes	Establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes está enfocado a satisfacer al cliente.	1. Definir el objetivo de la encuesta de satisfacción 2. Definir la escala de medición 3. Realizar la encuesta 4.Recopilar respuesta 5. Analizar los resultados	enero 2021	junio 2021	Cuestionario de encuesta Publicación de Estadística e informe de seguimiento	Nivel de Satisfacción de los ciudadanos/ clientes	Dirección Ejecutiva Departamento de Planificación y Desarrollo		
				5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	No se evidencia el involucramiento en el diseño y desarrollo de los ciudadanos/ clientes	Establecer la encuesta de satisfacción para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos / clientes	Establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes está enfocado a satisfacer al cliente.	1. Definir el objetivo de la encuesta de satisfacción 2. Definir la escala de medición 3. Realizar la encuesta 4.Recopilar respuesta 5. Analizar los resultados	enero 2021	junio 2021	Cuestionario de encuesta Publicación de Estadística e informe de seguimiento	Nivel de Satisfacción de los ciudadanos/ clientes	Dirección Ejecutiva Departamento de Planificación y Desarrollo		
				8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las Quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	No se cuenta con el desarrollo de un sistema de trámite de quejas y sugerencias para la gestión de las reclamaciones recibidas.	Promover el uso de buzón de sugerencias entre los clientes colaboradores	Establecer los lineamientos necesarios para correcta gestión del manejo de los buzones de sugerencia	1. Levantar las informaciones con los colaboradores. 2. Elaborar la documentación institucional 3. Gestionar la aprobación 4. Publicación de Difusión e implementación del Documento	enero 2021	junio 2021	Buzones físicos instalados Procedimientos definidos para la gestión de los buzones Cuestionario de encuesta Publicación de Estadística e informe de seguimiento	Cantidad de Quejas/ Sugerencias resueltas	Comunicaciones Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión		
6	RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	6.1	Mediciones de la percepción Resultados de mediciones de percepción	1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	No se evidencian resultados de percepción sobre la imagen global del CODOPESCA	Establecer la encuesta de satisfacción para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos / clientes	Establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes está enfocado a satisfacer al cliente.	1. Definir el objetivo de la encuesta de satisfacción 2. Definir la escala de medición 3. Realizar la encuesta 4.Recopilar respuesta 5. Analizar los resultados	enero 2021	junio 2021	Cuestionario de encuesta Publicación de Estadística e informe de seguimiento	Nivel de Satisfacción de los ciudadanos/ clientes	Dirección Ejecutiva Departamento de Planificación y Desarrollo		
				2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	No se evidencia la percepción del involucramiento y participación de los ciudadanos en los procesos de trabajos y de toma de decisiones institucionales.	Establecer la encuesta de satisfacción para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos / clientes	Establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes está enfocado a satisfacer al cliente.	1. Definir el objetivo de la encuesta de satisfacción 2. Definir la escala de medición 3. Realizar la encuesta 4.Recopilar respuesta 5. Analizar los resultados	enero 2021	junio 2021	Cuestionario de encuesta Publicación de Estadística e informe de seguimiento	Nivel de Satisfacción de los ciudadanos/ clientes	Dirección Ejecutiva Departamento de Planificación y Desarrollo		
				3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	No se cuenta con evidencia sobre la percepción de los ciudadanos en relación a la accesibilidad del servicio ofrecido	Establecer la encuesta de satisfacción para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos / clientes	Establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes está enfocado a satisfacer al cliente.	1. Definir el objetivo de la encuesta de satisfacción 2. Definir la escala de medición 3. Realizar la encuesta 4.Recopilar respuesta	enero 2021	junio 2021	Cuestionario de encuesta Publicación de Estadística e informe de seguimiento	Nivel de Satisfacción de los ciudadanos/ clientes	Dirección Ejecutiva Departamento de Planificación y Desarrollo		
				7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	No se evidencia la percepción de los ciudadanos en relación a la accesibilidad, cantidad, confianza, Transparencia de la información.	Establecer la encuesta de satisfacción para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos / clientes	Establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes está enfocado a satisfacer al cliente.	1. Definir el objetivo de la encuesta de satisfacción 2. Definir la escala de medición 3. Realizar la encuesta 4.Recopilar respuesta 5. Analizar los resultados	enero 2021	junio 2021	Cuestionario de encuesta Publicación de Estadística e informe de seguimiento	Nivel de Satisfacción de los ciudadanos/ clientes	Dirección Ejecutiva Departamento de Planificación y Desarrollo		
				8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.	No se cuenta con evidencia de la percepción de los clientes/ciudadanos sobre la correcta recepción de la información	Establecer la encuesta de satisfacción para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos / clientes	Establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes está enfocado a satisfacer al cliente.	1. Definir el objetivo de la encuesta de satisfacción 2. Definir la escala de medición 3. Realizar la encuesta 4.Recopilar respuesta 5. Analizar los resultados	enero 2021	junio 2021	Cuestionario de encuesta Publicación de Estadística e informe de seguimiento	Nivel de Satisfacción de los ciudadanos/ clientes	Dirección Ejecutiva Departamento de Planificación y Desarrollo		
				9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.	No se cuenta con una Política de aplicación de encuestas que dicte la frecuencia de realización de las encuestas a los ciudadanos.	Establecer la encuesta de satisfacción para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos / clientes	Establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes está enfocado a satisfacer al cliente.	1. Definir el objetivo de la encuesta de satisfacción 2. Definir la escala de medición 3. Realizar la encuesta 4.Recopilar respuesta 5. Analizar los resultados	enero 2021	junio 2021	Cuestionario de encuesta Publicación de Estadística e informe de seguimiento	Nivel de Satisfacción de los ciudadanos/ clientes	Dirección Ejecutiva Departamento de Planificación y Desarrollo		
				10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	No se cuenta con la percepción del nivel de medición de los niveles de confianza hacia la organización y de sus productos y servicios.	Establecer la encuesta de satisfacción para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos / clientes	Establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes está enfocado a satisfacer al cliente.	1. Definir el objetivo de la encuesta de satisfacción 2. Definir la escala de medición 3. Realizar la encuesta 4.Recopilar respuesta 5. Analizar los resultados	enero 2021	junio 2021	Cuestionario de encuesta Publicación de Estadística e informe de seguimiento	Nivel de Satisfacción de los ciudadanos/ clientes	Dirección Ejecutiva Departamento de Planificación y Desarrollo		
				Mediciones de resultados. Resultados en relación con la participación	4. Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los Ciudadanos/clientes.	No se cuenta con indicadores de cumplimiento en relación al cumplimiento de normas sobre diversidad cultural y social de los ciudadanos clientes.	Implementar indicadores a través del plan estratégico institucional que nos permitan medir el tiempo de retorno de la inversión del uso de las tecnologías	Conocer el nivel de satisfacción de los clientes y entender sus necesidades.	Preparar propuesta de indicadores que permitan establecer el cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los Ciudadanos/clientes.	Dic-2020	Dic-2021	Correo Institucional Carpeta Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	Dirección Ejecutiva Departamento de Planificación y Desarrollo Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	
				Resultados de la accesibilidad de la organización	2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	No se cuenta con estudio de tiempo para la medición de los servicios ofertados.	Preparar la propuesta para la preparación de la documentación institucional	Establecer la base sobre la cual se podrán definir las actividades de los procesos de la organización	1. Levantar las informaciones con los colaboradores. 2. Elaborar la propuesta de los procesos misionales 3. Solicitar la aprobación 4. Socializar con los colaboradores	Enero 2021	Dic-2021	Correo Institucional Carpeta Publica Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	
				Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:	4. Número de actuaciones del Defensor Público.	No se cuenta con actuaciones del Defensor público	Preparar la propuesta para la preparación de la documentación institucional	Establecer la base sobre la cual se podrán definir las actividades de los procesos de la organización	1. Levantar las informaciones con los colaboradores. 2. Elaborar la propuesta de los procesos misionales 3. Solicitar la aprobación 4. Socializar con los colaboradores	Enero 2022	Dic-2022	Correo Institucional Carpeta Publica Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	
Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:	1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	No se evidencia resultados de número y tiempo de procesamiento de las quejas	Promover el uso de buzón de sugerencias entre los clientes colaboradores	Establecer los lineamientos necesarios para correcta gestión del manejo de los buzones de sugerencia	1. Levantar las informaciones con los colaboradores. 2. Elaborar la documentación institucional 3. Gestionar la aprobación 4. Publicación de Difusión e implementación del Documento	enero 2021	junio 2021	Buzones físicos instalados Procedimientos definidos para la gestión de los buzones	Cantidad de Quejas/ Sugerencias resueltas	Comunicaciones Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión					
	2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.	No se evidencia el número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten el proceso / compensación	Preparar la propuesta para la preparación de la documentación institucional	Establecer la base sobre la cual se podrán definir las actividades de los procesos de la organización	1. Levantar las informaciones con los colaboradores. 2. Elaborar la propuesta de los procesos misionales 3. Solicitar la aprobación 4. Socializar con los colaboradores	Enero 2021	Dic-2021	Correo Institucional Carpeta Publica Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	Dirección Administrativa y Financiera Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión					
	3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	No se evidencia el cumplimiento de los estándares de servicio publicados.	Actualizar las informaciones de interés para los ciudadanos / clientes a través de los canales digitales	Mantener actualizada las informaciones institucionales a través de los Canales digitales	Compilar contenido con los departamentos para la actualización de los canales digitales		Nov-20	junio 2020	Acceso a las plataformas digitales Acceso a informaciones institucionales a publicar	Medios Digitales Actualizados	Departamento de Comunicaciones				
				1. La imagen y el rendimiento global de la organización (Para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	No se cuenta con el desarrollo de la encuesta de la percepción de los ciudadanos/clientes e grupos de interés.	Establecer la encuesta de satisfacción para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos / clientes	Establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes está enfocado a satisfacer al cliente.	1. Definir el objetivo de la encuesta de satisfacción 2. Definir la escala de medición 3. Realizar la encuesta 4.Recopilar respuesta 5. Analizar los resultados	enero 2021	junio 2021	Cuestionario de encuesta Publicación de Estadística e informe de seguimiento	Nivel de Satisfacción de los ciudadanos/ clientes	Dirección Ejecutiva Departamento de Planificación y Desarrollo		

No.	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DESCRIPCIÓN	ÁREA DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORA	OBJETIVOS	TAREAS	TIEMPO		RECURSOS NECESARIOS	INDICADOR	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	COMENTARIO	
									INICIO	FIN					
7	Resultados en las Personas	7.1	Mediciones de la percepción. Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de	3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	No se evidencia la participación de las personas en las actividades de mejora de la institución.	Establecer la encuesta de satisfacción para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos / clientes	Establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes está enfocado a satisfacer al cliente.	1. Definir el objetivo de la encuesta de satisfacción 2. Definir la escala de medición 3. Realizar la encuesta 4. Recopilar respuesta 5. Analizar los resultados	enero 2021	junio 2021	Cuestionario de encuesta Publicación de Estadística e informe de seguimiento	Nivel de Satisfacción de los ciudadanos/ clientes	Dirección Ejecutiva Departamento de Planificación y Desarrollo		
				5. Mecanismos de consulta y dialogo.	No se evidencia el conocimiento del mecanismo de consulta y dialogo.	Establecer la encuesta de satisfacción para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos / clientes	Establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes está enfocado a satisfacer al cliente.	1. Definir el objetivo de la encuesta de satisfacción 2. Definir la escala de medición 3. Realizar la encuesta 4. Recopilar respuesta 5. Analizar los resultados	enero 2021	junio 2021	Cuestionario de encuesta Publicación de Estadística e informe de seguimiento	Nivel de Satisfacción de los ciudadanos/ clientes	Dirección Ejecutiva Departamento de Planificación y Desarrollo		
		Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:	2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	No se cuenta con el manual de procedimientos institucionales.	Preparar la propuesta para la preparación del Manual de Procedimientos	Establecer la base sobre la cual se podrán definir las actividades de los procesos de la organización	1. Levantar las informaciones con los colaboradores. 2. Elaborar la propuesta del Manual 3. Solicitar la aprobación 4. Socializar con los colaboradores	enero 2021	Dic-2021	Correo Institucional Carpeta Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión			
		Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:	4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	No se cuenta con la disposición del lugar de trabajo ni las condiciones ambientales de trabajo	Definir el marco de trabajo para mejorar las condiciones ambientales de trabajo.	Asegurar un sistema de gestión que permita mejorar las condiciones ambientales en el lugar de trabajo	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-20	junio 2021	Correo Institucional Carpeta Pública Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	Dirección Administrativo y Financiero Departamento de Recursos Humanos			
		Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:	3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	No se cuenta con el acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégico de la organización	Desarrollar programas de evaluación de desempeño a todo el personal	Motivar el buen desempeño del personal en base a las responsabilidades de sus funciones	1. Realizar un sistema de incentivos por desempeño para todos los colaboradores 2. Programa de reconocimientos.	enero 2021	Dic-2021	Recursos Humanos Formulario de Evaluación	Personal Evaluado	Departamento de Recursos Humanos			
	7.2	Mediciones del desempeño.			4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades	No se evidencia el nivel de uso de las tecnologías de la información	Preparar la propuesta para la preparación del Manual de Procedimientos	Establecer la base sobre la cual se podrán definir las actividades de los procesos de la organización	1. Levantar las informaciones con los colaboradores. 2. Elaborar la propuesta del Manual 3. Solicitar la aprobación 4. Socializar con los colaboradores	enero 2021	Dic-2021	Correo Institucional Carpeta Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	
					5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	No se cuenta con la medición del nivel de uso de las tecnologías de la información.	Implementar indicadores a través del plan estratégico institucional que nos permitan medir el tiempo de retorno de la inversión del uso de las tecnologías	Mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a través del uso de las TIC	Establecer indicadores que permitan evaluar la relación costo efectividad del uso de las TIC	Dic-2020	Dic-2021	Correo Institucional Carpeta Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	División de Tecnología Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	
					6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización el presupuesto para actividades formativas).	No se cuenta con indicadores relacionado al desarrollo de las capacidades.	Preparar una propuesta para la implementación de indicadores que permitan identificar el desempeño institucional	Motivar el buen desempeño del personal en base a las responsabilidades de sus funciones	1. Realizar un sistema de incentivos por desempeño para todos los colaboradores 2. Programa de reconocimientos.	enero 2021	Dic-2021	Recursos Humanos Formulario de Evaluación	Personal Evaluado	Departamento de Recursos Humanos	
					7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.	No se cuenta con indicadores para medir las capacidades de las personas y responder a sus necesidades.	Preparar una propuesta para la implementación de indicadores que permitan identificar el desempeño institucional	Determinar las capacidades de las personas para tratar ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades	1. Realizar un sistema de incentivos por desempeño para todos los colaboradores 2. Programa de reconocimientos.	enero 2021	Dic-2021	Recursos Humanos Formulario de Evaluación	Personal Evaluado	Departamento de Recursos Humanos	
					9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).	No se evidencia el control de dilemas éticos reportados	Preparar la propuesta para la preparación del Manual del Código de Ética	Fortalecer las prácticas institucionales de nuestros colaboradores para cumplir con los estándares morales y profesionales definidos	1. Levantar las informaciones con los colaboradores. 2. Elaborar la propuesta del Manual 3. Solicitar la aprobación 4. Socializar con los colaboradores	enero 2021	junio 2021	Correo Institucional Carpeta Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	Comité de Ética Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	
				10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	No se evidencian iniciativas programadas de cumplimiento a la responsabilidad social.	Establecer la encuesta de percepción para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos / clientes	Establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes está enfocado a satisfacer al cliente.	1. Definir el objetivo de la encuesta de satisfacción 2. Definir la escala de medición 3. Realizar la encuesta 4. Recopilar respuesta 5. Analizar los resultados	enero 2021	junio 2021	Cuestionario de encuesta Publicación de Estadística e informe de seguimiento	Nivel de Satisfacción de los ciudadanos/ clientes	Dirección Ejecutiva Departamento de Planificación y Desarrollo		
8.1	Mediciones de percepción.			1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.	No se cuenta la medición del impacto referente al Funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos.	Establecer la encuesta de percepción para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos / clientes	Establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes está enfocado a satisfacer al cliente.	1. Definir el objetivo de la encuesta de satisfacción 2. Definir la escala de medición 3. Realizar la encuesta 4. Recopilar respuesta 5. Analizar los resultados	enero 2021	junio 2021	Cuestionario de encuesta Publicación de Estadística e informe de seguimiento	Nivel de Satisfacción de los ciudadanos/ clientes	Dirección Ejecutiva Departamento de Planificación y Desarrollo		
				2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleador o contribuyente a la sociedad local o global).	No se cuenta con evidencia sobre la percepción de la reputación de la organización	Establecer la encuesta de percepción para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos / clientes	Establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes está enfocado a satisfacer al cliente.	1. Definir el objetivo de la encuesta de satisfacción 2. Definir la escala de medición 3. Realizar la encuesta 4. Recopilar respuesta 5. Analizar los resultados	enero 2021	junio 2021	Cuestionario de encuesta Publicación de Estadística e informe de seguimiento	Nivel de Satisfacción de los ciudadanos/ clientes	Dirección Ejecutiva Departamento de Planificación y Desarrollo		
				3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los sectores económicos existentes).	No se cuenta con evidencia de la percepción del impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional o internacional.	Establecer la encuesta de percepción para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos / clientes	Establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes está enfocado a satisfacer al cliente.	1. Definir el objetivo de la encuesta de satisfacción 2. Definir la escala de medición 3. Realizar la encuesta 4. Recopilar respuesta 5. Analizar los resultados	enero 2021	junio 2021	Cuestionario de encuesta Publicación de Estadística e informe de seguimiento	Nivel de Satisfacción de los ciudadanos/ clientes	Dirección Ejecutiva Departamento de Planificación y Desarrollo		
				4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).	No se cuenta con evidencia de la percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales.	Preparar la propuesta para la preparación del Manual de Procedimientos	Establecer la base sobre la cual se podrán definir las actividades de los procesos de la organización	1. Levantar las informaciones con los colaboradores. 2. Elaborar la propuesta del Manual 3. Solicitar la aprobación 4. Socializar con los colaboradores	enero 2021	Dic-2021	Correo Institucional Carpeta Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión		
				5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	No se cuenta con la medición de la percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local.	Establecer la encuesta de percepción para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos / clientes	Establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes está enfocado a satisfacer al cliente.	1. Definir el objetivo de la encuesta de satisfacción 2. Definir la escala de medición 3. Realizar la encuesta 4. Recopilar respuesta 5. Analizar los resultados	enero 2021	junio 2021	Cuestionario de encuesta Publicación de Estadística e informe de seguimiento	Nivel de Satisfacción de los ciudadanos/ clientes	Dirección Ejecutiva Departamento de Planificación y Desarrollo		

No.	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DESCRIPCIÓN	ÁREA DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORA	OBJETIVOS	TAREAS	TIEMPO		RECURSOS NECESARIOS	INDICADOR	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	COMENTARIO		
									INICIO	FIN						
8	RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL			6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto)	No se cuenta con la medición de la percepción del impacto en la sociedad sobre el proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización.	Establecer la encuesta de percepción para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos / clientes	Establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes está enfocado a satisfacer al cliente.	1. Definir el objetivo de la encuesta de satisfacción 2. Definir la escala de medición 3. Realizar la encuesta 4. Recopilar respuesta 5. Analizar los resultados	enero 2021	junio 2021	Cuestionario de encuesta Publicación de Estadística e informe de seguimiento	Nivel de Satisfacción de los ciudadanos/ clientes	Dirección Ejecutiva Departamento de Planificación y Desarrollo			
				7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	No se cuenta con la medición de la percepción del público sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.	Establecer la encuesta de percepción para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos / clientes	Establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes está enfocado a satisfacer al cliente.	1. Definir el objetivo de la encuesta de satisfacción 2. Definir la escala de medición 3. Realizar la encuesta 4. Recopilar respuesta 5. Analizar los resultados	enero 2021	junio 2021	Cuestionario de encuesta Publicación de Estadística e informe de seguimiento	Nivel de Satisfacción de los ciudadanos/ clientes	Dirección Ejecutiva Departamento de Planificación y Desarrollo			
				8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).	No se cuenta con evidencia de la participación de la organización, en actividades culturales o sociales.	Establecer la encuesta de percepción para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos / clientes	Establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes está enfocado a satisfacer al cliente.	1. Definir el objetivo de la encuesta de satisfacción 2. Definir la escala de medición 3. Realizar la encuesta 4. Recopilar respuesta 5. Analizar los resultados	enero 2021	junio 2021	Cuestionario de encuesta Publicación de Estadística e informe de seguimiento	Nivel de Satisfacción de los ciudadanos/ clientes	Dirección Ejecutiva Departamento de Planificación y Desarrollo			
				9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.	No se cuenta con la medición de la percepción de la institución en la cobertura mediática relacionada con su responsabilidad social	Establecer la encuesta de percepción para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos / clientes	Establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes está enfocado a satisfacer al cliente.	1. Definir el objetivo de la encuesta de satisfacción 2. Definir la escala de medición 3. Realizar la encuesta 4. Recopilar respuesta 5. Analizar los resultados	enero 2021	junio 2021	Cuestionario de encuesta Publicación de Estadística e informe de seguimiento	Nivel de Satisfacción de los ciudadanos/ clientes	Dirección Ejecutiva Departamento de Planificación y Desarrollo			
		8.2	Mediciones del rendimiento organizacional			1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).	No se cuenta con evidencia de la medición para preservar y mantener los recursos.	Establecer la encuesta de percepción para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos / clientes	Establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes está enfocado a satisfacer al cliente.	1. Definir el objetivo de la encuesta de satisfacción 2. Definir la escala de medición 3. Realizar la encuesta 4. Recopilar respuesta 5. Analizar los resultados	enero 2021	junio 2021	Cuestionario de encuesta Publicación de Estadística e informe de seguimiento	Nivel de Satisfacción de los ciudadanos/ clientes	Dirección Ejecutiva Departamento de Planificación y Desarrollo	
						2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	No se cuenta con la medición referente a la percepción de la calidad de las relaciones con autoridades relevantes y representante de la comunidad.	Establecer la encuesta de percepción para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos / clientes	Establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes está enfocado a satisfacer al cliente.	1. Definir el objetivo de la encuesta de satisfacción 2. Definir la escala de medición 3. Realizar la encuesta 4. Recopilar respuesta 5. Analizar los resultados	enero 2021	junio 2021	Cuestionario de encuesta Publicación de Estadística e informe de seguimiento	Nivel de Satisfacción de los ciudadanos/ clientes	Dirección Ejecutiva Departamento de Planificación y Desarrollo	
						4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).	No se cuenta con un apoyo destinado para las personas con situación de desventaja	Establecer la encuesta de percepción para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos / clientes	Establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes está enfocado a satisfacer al cliente.	1. Definir el objetivo de la encuesta de satisfacción 2. Definir la escala de medición 3. Realizar la encuesta 4. Recopilar respuesta 5. Analizar los resultados	enero 2022	junio 2022	Cuestionario de encuesta Publicación de Estadística e informe de seguimiento	Nivel de Satisfacción de los ciudadanos/ clientes	Dirección Ejecutiva Departamento de Planificación y Desarrollo	
						5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).	No se cuenta con políticas de diversidad étnicas y de personas para la implementación de programas sociales por el Gobierno.	Preparar la propuesta de los lineamientos de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja	Establecer la base sobre la cual se podrán definir los lineamientos de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja	1. Levantar las informaciones con los colaboradores. 2. Elaborar la propuesta del Manual 3. Solicitar la aprobación 4. Socializar con los colaboradores	enero 2021	Dic-2021	Correo Institucional Carpeta Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	
						6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	No se cuenta con apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en Actividades Filantrópicas.	Promover una cultura de desarrollo a través de benchmarking	Establecer una cultura de desarrollo a través de benchmarking	1. Realizar una elección de un objeto de benchmarking 2. Identificar el producto o servicio sustantivo de la organización. 3. Establecer una relación con los objetivos estratégicos 4. Identificar organizaciones comparables 5. Comunicar y obtener colaboración 6. Acción e implementación de los resultados	Ene-2020	Ene-2022	Respaldo de la organización para la puesta en práctica.	Prácticas completamente integradas a los procesos	Dirección Ejecutiva Departamento de Recursos Humanos Departamento de Planificación y Desarrollo	
						7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados)	No se cuenta con apoyo a la participación social de los ciudadanos, grupo de interés y empleados.	Establecer la encuesta de percepción para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos / clientes	Establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes está enfocado a satisfacer al cliente.	1. Definir el objetivo de la encuesta de satisfacción 2. Definir la escala de medición 3. Realizar la encuesta 4. Recopilar respuesta 5. Analizar los resultados	enero 2021	junio 2021	Cuestionario de encuesta Publicación de Estadística e informe de seguimiento	Nivel de Satisfacción de los ciudadanos/ clientes	Dirección Ejecutiva Departamento de Planificación y Desarrollo	
8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en oloquios nacionales e internacionales).	No se cuenta con evidencia de intercambio productivo de conocimientos e información con otros.	Promover una cultura de desarrollo a través de benchmarking	Establecer una cultura de desarrollo a través de benchmarking	1. Realizar una elección de un objeto de benchmarking 2. Identificar el producto o servicio sustantivo de la organización. 3. Establecer una relación con los objetivos estratégicos 4. Identificar organizaciones comparables 5. Comunicar y obtener colaboración 6. Acción e implementación de los resultados	Ene-2020	Ene-2022	Respaldo de la organización para la puesta en práctica.	Prácticas completamente integradas a los procesos	Dirección Ejecutiva Departamento de Recursos Humanos Departamento de Planificación y Desarrollo							
9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	No se cuenta con evidencia de programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos y empleados.	Preparar la propuesta para la preparación de la documentación institucional	Establecer la base sobre la cual se podrán definir las actividades de los procesos de la organización	1. Levantar las informaciones con los colaboradores. 2. Elaborar la propuesta de los procesos misionales 3. Solicitar la aprobación 4. Socializar con los colaboradores	Enero 2021	Dic-2021	Correo Institucional Carpeta Pública Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión							
10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).	No se cuenta el resultado de la medición de la responsabilidad social	Establecer la encuesta de percepción para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos / clientes	Establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes está enfocado a satisfacer al cliente.	1. Definir el objetivo de la encuesta de satisfacción 2. Definir la escala de medición 3. Realizar la encuesta 4. Recopilar respuesta 5. Analizar los resultados	enero 2021	junio 2021	Cuestionario de encuesta Publicación de Estadística e informe de seguimiento	Nivel de Satisfacción de los ciudadanos/ clientes	Dirección Ejecutiva Departamento de Planificación y Desarrollo							

No.	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DESCRIPCIÓN	ÁREA DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORA	OBJETIVOS	TAREAS	TIEMPO		RECURSOS NECESARIOS	INDICADOR	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	COMENTARIO	
									INICIO	FIN					
9	RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO	9.1	Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.	1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	No hemos definido indicadores o medición para el desempeño de cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos	Establecer la encuesta de percepción para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos / clientes	Establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes está enfocado a satisfacer al cliente.	1. Definir el objetivo de la encuesta de satisfacción 2. Definir la escala de medición 3. Realizar la encuesta 4. Recopilar respuesta 5. Analizar los resultados	enero 2022	junio 2022	Cuestionario de encuesta Publicación de Estadística e informe de seguimiento	Nivel de Satisfacción de los ciudadanos/ clientes	Dirección Ejecutiva Departamento de Planificación y Desarrollo		
				2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).	No se ha realizado evaluación de impacto	Establecer la encuesta de percepción para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos / clientes	Establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes está enfocado a satisfacer al cliente.	1. Definir el objetivo de la encuesta de satisfacción 2. Definir la escala de medición 3. Realizar la encuesta 4. Recopilar respuesta 5. Analizar los resultados	enero 2021	junio 2021	Cuestionario de encuesta Publicación de Estadística e informe de seguimiento	Nivel de Satisfacción de los ciudadanos/ clientes	Dirección Ejecutiva Departamento de Planificación y Desarrollo		
				3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.	No se cuenta con la medición del nivel de calidad de los servicios.	Establecer la encuesta de percepción para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos / clientes	Establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes está enfocado a satisfacer al cliente.	1. Definir el objetivo de la encuesta de satisfacción 2. Definir la escala de medición 3. Realizar la encuesta 4. Recopilar respuesta 5. Analizar los resultados	enero 2021	junio 2021	Cuestionario de encuesta Publicación de Estadística e informe de seguimiento	Nivel de Satisfacción de los ciudadanos/ clientes	Dirección Ejecutiva Departamento de Planificación y Desarrollo		
				4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	No se evidencia la medición del grado del cumplimiento de contrato/acuerdos.	Establecer los lineamientos a seguir para la medición del cumplimiento de contratos / acuerdos	Establecer la base sobre la cual se podrán definir la medición del cumplimiento de contratos / acuerdos	1. Levantar las informaciones 2. Elaborar la propuesta de la documentación 3. Gestión de la aprobación	enero 2021	junio 2021	Correo Institucional Carpeta Pública Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	Dirección Administrativa y Financiera		
				5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.	No se evidencia el informe de inspecciones y auditorías de resultados de impacto.	Implementar indicadores a través del plan estratégico institucional que nos permitan medir el resultados de las inspecciones de auditoría	Mejorar la calidad de los servicios ofrecidos	Establecer indicadores que permitan evaluar la relación costo efectividad del uso de las TIC	Dic-2020	Dic-2021	Correo Institucional Carpeta Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	Departamento de Planificación y Desarrollo		
				6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.	No se cuenta con análisis comparativos en termino de entrada y salida	Promover una cultura de desarrollo a través de benchmarking	Establecer una cultura de desarrollo a través de benchmarking	1. Realizar una elección de un objeto de benchmarking 2. Identificar el producto o servicio sustantivo de la organización. 3. Establecer una relación con los objetivos estratégicos 4. Identificar organizaciones comparables 5. Comunicar y obtener colaboración 6. Acción e implementación de los resultados	Ene-2020	Ene-2022	Respaldo de la organización para la puesta en práctica.	Prácticas completamente integradas a los procesos	Dirección Ejecutiva Dirección de Recursos Pesqueros Departamento de Planificación y Desarrollo		
				7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	No se cuenta con evaluación de impacto en la innovación de los servicios/productos	Establecer la encuesta de percepción para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos / clientes	Establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes está enfocado a satisfacer al cliente.	1. Definir el objetivo de la encuesta de satisfacción 2. Definir la escala de medición 3. Realizar la encuesta 4. Recopilar respuesta 5. Analizar los resultados	enero 2021	junio 2021	Cuestionario de encuesta Publicación de Estadística e informe de seguimiento	Nivel de Satisfacción de los ciudadanos/ clientes	Dirección Ejecutiva Departamento de Planificación y Desarrollo		
	9.2	Resultados internos: nivel de eficiencia.			1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.	No se cuenta con las mediciones para la gestión de riesgos institucional	Implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)	Implementar las NOBACI al 99%	1. Acceso Portal de Contraloría 2. Levantar los procesos / evidencias para los cinco subcriterios 3. Gestionar aprobación 4. Actualizar el portal en base a la evidencias y procesos	enero 2021	Dic-2022	Correo Institucional Carpeta Documentación Institucional	Incremento en la puntuación NOBACI	Todas las áreas de la Institución Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	
					2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).	No se cuenta con la medición de la eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles.	Desarrollar programas de evaluación de desempeño a todo el personal	Motivar el buen desempeño del personal en base a las responsabilidades de sus funciones	1- Realizar un sistema de incentivos por desempeño para todos los colaboradores	enero 2021	Dic-2021	Recursos Humanos Formulario de Evaluación	Personal Evaluado	Departamento de Recursos Humanos	
					3. Resultados de la mejora del desempeño y de la Innovación en productos y servicios.	No se evidencia el resultado de las mejoras del desempeño y la innovación de los productos y servicio	Promover una cultura de desarrollo a través de benchmarking	Establecer una cultura de desarrollo a través de benchmarking	1. Realizar una elección de un objeto de benchmarking 2. Identificar el producto o servicio sustantivo de la organización. 3. Establecer una relación con los objetivos estratégicos 4. Identificar organizaciones comparables 5. Comunicar y obtener colaboración 6. Acción e implementación de los resultados	Ene-2020	Ene-2022	Respaldo de la organización para la puesta en práctica.	Prácticas completamente integradas a los procesos	Dirección Ejecutiva Dirección de Recursos Pesqueros Departamento de Planificación y Desarrollo	
					4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).	No se cuenta con un análisis comparativo o benchmarking con otras instituciones No se evidencia la eficacia de las alianzas en el grado del cumplimiento de los acuerdos	Promover una cultura de desarrollo a través de benchmarking	Establecer una cultura de desarrollo a través de benchmarking	1. Realizar una elección de un objeto de benchmarking 2. Identificar el producto o servicio sustantivo de la organización. 3. Establecer una relación con los objetivos estratégicos 4. Identificar organizaciones comparables 5. Comunicar y obtener colaboración 6. Acción e implementación de los resultados	Ene-2020	Ene-2022	Respaldo de la organización para la puesta en práctica.	Prácticas completamente integradas a los procesos	Dirección Ejecutiva Dirección de Recursos Pesqueros Departamento de Planificación y Desarrollo	
					6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.)	No se evidencia la medición del valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación.	Implementar indicadores a través del plan estratégico institucional que nos permitan medir el tiempo de retorno de la inversión del uso de las tecnologías	Mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a través del uso de las TIC	Establecer indicadores que permitan evaluar la relación costo efectividad del uso de las TIC	Dic-2020	Dic-2021	Correo Institucional Carpeta Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	División de Tecnología Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	
					7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.	No se cuenta con los resultados de las mediciones por inspecciones o auditoría de funcionamiento	Implementar indicadores a través del plan estratégico institucional que nos permitan medir el resultados de las inspecciones de auditoría	Mejorar la calidad de los servicios ofrecidos	Establecer indicadores que permitan evaluar la relación costo efectividad del uso de las TIC	Dic-2020	Dic-2021	Correo Institucional Carpeta Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	Departamento de Planificación y Desarrollo	
					8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.)	No se ha participado en concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión	Implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)	Implementar las NOBACI al 99%	1. Acceso Portal de Contraloría 2. Levantar los procesos / evidencias para los cinco subcriterios 3. Gestionar aprobación 4. Actualizar el portal en base a la evidencias y procesos	enero 2021	Dic-2022	Correo Institucional Carpeta Documentación Institucional	Incremento en la puntuación NOBACI	Todas las áreas de la Institución Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	
9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	No se cuenta con el resultado del cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros	Implementar indicadores a través del plan estratégico institucional que nos permitan medir el resultado de los objetivos presupuestarios y financieros	Fortalecimiento de la Gestión Institucional.	Seguimiento al plan estratégico	enero 2021	Dic-2021	Informe de Ejecución Presupuestaria	Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros	Dirección Administrativa y Financiera Departamento de Planificación y Desarrollo						
10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión Financiera.	No se cuenta con las mediciones ni auditoría financiera e inspecciones de la gestión financiera	Establecer los mecanismos que permitan registrar el resultado del cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros	Fortalecimiento de la Gestión Institucional.	Establecer lineamientos para el seguimientos de las mejoras establecidas en los informes de auditoría	enero 2021	Dic-2021	Informe de Ejecución Presupuestaria	Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros	Dirección Administrativa y Financiera Departamento de Planificación y Desarrollo						
11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible).	No se cuenta con la medición del impacto logrado al menor costo posible	Presentar una propuesta que permita la medición del impacto logrado al menor costo posible	Fortalecimiento de la Gestión Institucional.	1. Presentar una propuesta para la medición del impacto 2. Evaluar la eficiencia de costos	enero 2021	Dic-2021	Informe de Ejecución Presupuestaria	Eficiencia de costo	Dirección Administrativa y Financiera Departamento de Planificación y Desarrollo						