

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL CAF 2020-2021

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos Necesarios	Indicador	Responsable de Seguimiento	Comentarios	Responsables
							Inicio	Fin					
1	Criterio No.1 Liderazgo	SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés. (10) Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	La institución no cuenta con una estrategia y campañas de Comunicación de Redes Sociales institucionales.	La institución ya cuenta con un Plan de Medios Sociales Institucionales, con un Plan de Gestión de Crisis para Medios Sociales Institucionales y con un calendario mensual de contenidos para redes sociales.	Contribuir a que el CNCCMDL a través de sus medios sociales, continúe avanzando en sus objetivos de informar y orientar a la comunidad sobre las vulnerabilidades que tiene el país frente al cambio climático y las acciones implementadas y que se continuarán implementando para enfrentar sus efectos adversos, creando adaptación y resiliencia, y para mitigar las emisiones de gases de efecto invernadero.	Se encuentra en implementación.	jun-20	jun-21	Se contrató una persona para la gestión de las redes sociales institucionales.	1- Plan de Medios Sociales. 2- Plan de Gestión de Crisis. 3- Calendario mensual de contenidos.	Division de Planificación y Desarrollo		División de Comunicación
2	Criterio N0. 2 Estrategia y Planificación	SUBCRITERIO 2.4. (1) Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio. (2) Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	La institución no cuenta con una aplicación de los sistemas de información y la evaluación de necesidades de los ciudadanos	Crear sistema de medición de satisfacción de los ciudadanos	Conocer la opinión de los ciudadanos respecto a las necesidades que estos presentan	Realización de encuestas y publicación de temas en el foro.	ene-21	dic-21	Microsoft Forms o Google Forms para recopilación de datos	Encuestas y resultados de tabulación	Division de Planificación y Desarrollo		OAI/TIC
3	Criterio N0. 3 Personas	SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente. (5) Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración / reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).	No contamos con la evaluación de desempeño dentro de nuestra institución.	Implementar la evaluación del desempeño por competencias	Medir el rendimiento y el comportamiento del trabajador en su puesto de trabajo y de manera general en la organización y sobre esa base establecer el nivel de su contribución a los objetivos de la empresa.	Se encuentra en implementación.	Ene- 21	feb-21	Recursos humanos, y capacitación	Resultados de las evaluaciones	Division de Planificación y Desarrollo		División de Recursos Humanos
4		SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización. (5) Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).	No se cuenta con un manual de Inducción institucional.	Diseñar un manual de inducción	Orientar a los servidores, integrarlo mejor a la estructura organizativa, conocer la misión, visión y valores, así; como sus deberes y derechos que les servirán de guía en el desarrollo de sus funciones.	Se encuentra en elaboración.	oct-20	Dic-20	Aprobación de la MA	Socialización del manual de inducción	Division de Planificación y Desarrollo		División de Recursos Humanos
6		SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes. (2) Animar activamente a los ciudadanos/clientes a Que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	La institución no cuenta con una aplicación de los sistemas de información y la evaluación de necesidades de los ciudadanos.	Crear sistema de medición de satisfacción de los ciudadanos	Conocer la opinión de los ciudadanos respecto a las necesidades que estos presentan	Realización de encuestas y publicación de temas en el foro.	ene-21	dic-21	Microsoft Forms o Google Forms para recopilación de datos	Encuestas y resultados de tabulación	Division de Planificación y Desarrollo		OAI/TIC
7		SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes. (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.	La institución no cuenta con herramientas o mecanismos que le permitan medir este indicador.	Activar el foro de discusión para la interacción con los ciudadanos	Tener un canal directo e interactivo con el ciudadano/cliente para conocer su parecer, inquietudes y/o aportes	Actualización y seguimiento para la continuidad del foro.	oct-20	oct-21	Recursos humanos, internet y computadora	ITIG	Division de Planificación y Desarrollo		OAI/TIC

8	Criterio No.4 Alianzas y Recursos	SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes. (6) Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como coproductores 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).	La institución no cuenta con un sistema o herramienta de medición para este indicador.	Crear sistema de medición de satisfacción de los ciudadanos	Conocer la opinión de los ciudadanos respecto a las necesidades que estos presentan	Formulario de formularios en formato de formularioa ut	oct-20	oct-21	Microsoft Forms o Google Forms para recopilación de datos y/o Hosting de la OPTIC	Formulario y Tabulación	Division de Planificación y Desarrollo		OAI / Direccion Tecnica.	
9		SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes. (7) Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	La institución no cuenta con un sistema de gestión que le permita dar respuesta a este indicador.	Crear documento que permita medir los indicadores de calidad y/o que funcione como carta de servicios	Medir el desempeño de los servicios en cuanto a calidad que ofrece el Consejo.	Seguimiento con los procesos para definir estándares de calidad en la prestación de servicios y medios utilizados para medir la misma		nov-20	nov-21	Recursos humanos	Carta compromiso	Division de Planificación y Desarrollo	OAI	
10		SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes. (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.	La institución no cuenta con un mecanismo que le permita incluir esta información medible y verificable en la base de datos que prevé el sistema de información de la institución.	Crear sistema de medición actualizado de participación para conocer necesidades de los ciudadanos	Medir impacto en el clima social a través de implementación e iniciativas del Consejo	Incluir encuestas físicas o digitales con alcance a los participante/ciudadanos que funjan como entes vinculantes para conocer apreciación sobre las iniciativas llevada a cabo.		nov-20	nov-21	Microsof Project	Formulario y Tabulación	Division de Planificación y Desarrollo	OAI/TIC	
11		SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento. (1) Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.	La institución no cuenta con un plan de mejora institucional para el fortalecimiento de la Gestión de la Calidad Institucional.	Establecer el sistema de Gestion de la Calidad Institucional	Establecer un sistema para la medición Gestion de la Calidad dentro de la institucion	Levantamiento de evaluación de la oferta existente para Sistema de Gestion (Consultar con el MAP)		ene-21	jul-21	Documentos relacionados a las ofertas por el organo rector	Porcentaje de Ejecucion	Division de Planificación y Desarrollo	División de Planificación y Desarrollo	
						Propuesta a la VPE para implementar el sistema de Gestion de a Calidad				Aprobación de la VPE para implementar el sistema de Gestion de Calidad	Aprobación de propuesta			
					Desarrollar el grupo de indicadores para el seguimiento del sistema				N/A	Porcentaje de Ejecucion				
12	SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento. (2) Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.	No se cuenta con un sistema de información robusto que permita el monitoreo y seguimiento continuo de las informaciones.	Recolectar los documentos pertinentes en un recurso de red accesible a todos los empleados que necesiten acceso.	Garantizar la disponibilidad de información relevante para las actividades del CNCCMDL	Implementar nube privada basada en herramientas como ownCloud para el almacenamiento centralizado de documentos previamente identificados por las áreas sustantivas.		ene-21	ene-21	Espacio en el servidor adquirido por ICAT para el proyecto de la herramienta MRV.	Disponibilidad del servicio internamente	Division de Planificación y Desarrollo	OAI/TIC		

13	Criterio No.6 Rsultatdos en los Ciudadanos Clientes	SUBCRITERIO 6.2. Mediciones de resultados. Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos. (5) Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	Al momento estamos fortaleciendo nuestro servicio web, instalando plantillas más amigables para el posible usuario y/o ciudadano.	Generar reporte control con la estadísticas de disponibilidad de la página web del Consejo	Proveer información	Actualizar al menos una vez al mes los recursos colgados al portal de transparencia en base a los lineamientos dictados por DIGEIG en cuanto a información y OPTIC en cuanto a formatos web.	ene-21	mar-21	Mantener acuerdo con OPTIC para la prestación de plataforma web.	Indicadores SAIP e iTICge	Division de Planificación y Desarrollo		OAI/TIC
14	Criterio No.7 Resultados en las Personas	SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión. (5) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Fortalecer la cultura de calidad a lo interno de la organización e iniciar el proceso de elaboración de la documentación relativa a nuestra postulación para el premio de la calidad 2021.	Preparar postulación al Premio de la Calidad 2021	Fortalecimiento de la cultura de calidad instiucional.	Establecer un sistema para la medición Gestion de la Calidad dentro de la institucion Completar requerimientos para la postulación al Premio de la Calidad 2021	mar-21	sep-21	Documentos requeridos para la postulación Aprobación	La postulación al Premio de la Calidad 2021	Division de Planificación y Desarrollo		División de Planificación y Desarrollo
15	Criterio No.9 Resultados Claves de Rendimiento	SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia. (4) Resultados de benchmarking (análisis comparativo).	La institución no cuenta con las herramientas o mecanismos que le permitan la realización de un análisis comparativo.	Establecer herramientas o mecanismos que nos permitan la realización de un análisis comparativo	Realizar un benchmarking (análisis comparativo) que permita conocer el nivel de eficiencia que posee la institución .	Definir un metodo para recopilar datos Identificar las organizaciones que posean buenas prácticas y que esten acorde con la naturaleza de la institucion. Analizar si la comparacion sera efectiva.	mar-21	sep-21	Internet y Computad Aprobación	Los datos recopilados Porcentaje de Ejecucion	Division de Planificación y Desarrollo		División de Planificación y Desarrollo