

Plan de Mejora 2021

CRITERIO NO.	SUBCRITERIO	AREA DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORA	OBJETIVO	FECHA	RECURSOS	INDICADOR	RESPONSABLE
Criterio 1: Liderazgo	1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.	No tenemos la norma E1	Norma E1: completar el plan de medios.	Estandarizar las áreas de acción de las normas en cuestión, siempre en el ámbito de las TIC.	Diciembre 2021	Humanos, tecnológicos, Material Gastable	Cantidad de sellos y certificaciones obtenidas	Jesús Familia, Encargado de Tecnología de la Información y Comunicaciones. Patricia Candelario, Enc. de Comunicaciones
Criterio 1: Liderazgo	1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.	No tenemos la norma A4	Norma A4: Generar intercambio de información con entidades del estado.	Estandarizar las áreas de acción de las normas en cuestión, siempre en el ámbito de las TIC.	Diciembre 2021	Humanos, tecnológicos, Material Gastable	Cantidad de sellos y certificaciones obtenidas	Jesús Familia, Encargado de Tecnología de la Información y Comunicaciones. Patricia Candelario, Enc. de Comunicaciones
Criterio 1: Liderazgo	1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.	No tenemos la norma A5	Norma A5: Solicitar evaluación de servicios	Estandarizar las áreas de acción de las normas en cuestión, siempre en el ámbito de las TIC.	Diciembre 2021	Humanos, tecnológicos, Material Gastable	Cantidad de sellos y certificaciones obtenidas	Jesús Familia, Encargado de Tecnología de la Información y Comunicaciones. Patricia Candelario, Enc. de Comunicaciones
Criterio 1: Liderazgo	1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.	No tenemos la norma A7	Norma A7: Completar ISO27001 y SGCI	Estandarizar las áreas de acción de las normas en cuestión, siempre en el ámbito de las TIC.	Diciembre 2021	Humanos, tecnológicos, Material Gastable	Cantidad de sellos y certificaciones obtenidas	Jesús Familia, Encargado de Tecnología de la Información y Comunicaciones. Patricia Candelario, Enc. de Comunicaciones. Diana R. Belliard, Encargada de Planificación y Desarrollo
Criterio 4: Alianzas y Recursos	4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	No existen contratos con proveedores para aspectos de responsabilidad social y el impacto medioambiental.	- Insertar a los contratos una cláusula de protección responsabilidad	Favorecer de manera voluntaria, sistemática y activa con el progreso social de nuestro país, ejecutando acciones que impacten a las comunidades, a los colaboradores, a personas desprovistas y al medio ambiente.	enero-diciembre 2021	Humanos, tecnológicos, Material Gastable	Cantidad de cláusula de protección de responsabilidad insertada en los contratos de procesos de compras	Iguemota Alcántara, Encargada Departamento Jurídico

CRITERIO NO.	SUBCRITERIO	AREA DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORA	OBJETIVO	FECHA	RECURSOS	INDICADOR	RESPONSABLE
Criterio 5: Procesos	5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	No tenemos el mapa de procesos actualizado	Actualizar y socializar con todo el personal el mapa de procesos UAF	Contar con el mapa de procesos actualizado e identificados los usuarios internos y externos.	Enero 2021	Humanos, tecnológicos, Material Gastable	Cantidad de personas informadas sobre la actualización	Diana R. Belliard, Encargada del Departamento de Planificación y Desarrollo.
Criterio 5: Procesos	5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	No tenemos aprobado el manual de funciones que fue actualizado conforme a la estructura	Actualizar y socializar con todo el equipo directivo de la UAF, el manual de funciones en relación a la estructura aprobada.	Contar con el manual de funciones aprobado por la Dirección General y socializado con el equipo gerencial.	Enero- mayo 2021	Humanos, tecnológicos, Material Gastable	Cantidad de participantes de la socialización	Diana R. Belliard, Encargada del Departamento de Planificación y Desarrollo. Ana Maria Peña, Encargada del Departamento de Recursos Humanos
Criterio 6: Resultados Orientados a los Ciudadanos/ Clientes	6.1. Mediciones de la percepción Resultados de mediciones de percepción. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	No existe evidencias acceso para personas con discapacidad	Para la nueva edificación de la UAF, está contemplado en los planos del proyecto tener habilitado el acceso para personas con discapacidad física	Permitir el acceso a las instalaciones de la institución a personas que presenten alguna discapacidad	Diciembre 2021	Humanos, económicos	Acceso para personas con discapacidad física construido y en uso	Julio Polanco, Encargado de Servicios Generales
Criterio 6: Resultados Orientados a los Ciudadanos/ Clientes	6.2. Mediciones de resultados. Resultados en relación con la participación. Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo, requerimientos legales).	No tenemos la norma E1, A4, A5, A7	Obtener la norma E1: completar el plan de medios. Norma A2: Realizar el cambio de dominios. Norma A4: Generar intercambio de información con entidades del estado. Norma A5: Solicitar evaluación de servicios. Norma A7: Completar ISO27001 y SGSI	Contar con los resultados de las evaluaciones de las diferentes normas o certificaciones logradas.	Diciembre 2021	Humanos, tecnológicos, Material Gastable	Cantidad de sellos de las certificaciones obtenidas.	Jesus Famiia, Encargado de Tecnología de la Información y Comunicaciones. Patricia Candelario, Encargada de Comunicaciones
Criterio 7. Mediciones de la percepción.	7.2. Mediciones del desempeño. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).	No se ha aplicado la encuesta de clima para el 2020-2021	Aplicar la encuesta de clima laboral a la muestra seleccionada a los fines de conocer los niveles de percepción y satisfacción con el clima laboral.	Aplicar la encuesta de clima laboral a la muestra seleccionada a los fines de conocer los niveles de percepción y satisfacción con el clima laboral.	Enero- julio 2021	Humanos, tecnológicos, Material Gastable	Nivel de percepción o satisfacción del personal	Ana Maria Peña, Departamento de Recursos Humanos

CRITERIO NO.	SUBCRITERIO	AREA DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORA	OBJETIVO	FECHA	RECURSOS	INDICADOR	RESPONSABLE
Criterio 8. Resultados de la Responsabilidad Social	8.2 Mediciones del rendimiento organizacional. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad).	No existen mediciones del programa de responsabilidad social	Analizar las acciones de responsabilidad social realizadas por la institución. Medir los resultados del programa de responsabilidad social.	Evidenciar los resultados del programa de responsabilidad social que tiene definido la institución y su efectiva o sostenibilidad.	enero-junio 2021	Humanos, tecnológicos, Material Gastable	Cantidad de informes realizados	Comité de responsabilidad social
Criterio 9: Resultados Clave se Rendimiento	SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).	No tenemos resultados de la participación en premios externos o certificaciones de calidad	Formar el Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015	Estandarizar el sistema de gestión de calidad para mejorar las condiciones de los recursos humanos, a, para aumentar la productividad y mejorar los resultados de la institución y, así, obtener mayor satisfacción en nuestro grupo de interés.	Diciembre 2021	Humanos, tecnológicos, Material Gastable	Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 al finalizar el año 2021.	Diana Belliard, Encargada de Planificación y Desarrollo
Criterio 9: Resultados Clave se Rendimiento	SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).	No tenemos resultados de la participación en premios externos o certificaciones de calidad	Participar en el premio nacional a la calidad del Ministerio de Administración Pública	Elaborar la memoria para aplicar al premio nacional a la calidad, con miras de alcanzar un buen reconocimiento.	Enero-diciembre 2021	Humanos, tecnológicos, Material Gastable	Cantidad de participaciones en el premio	Equipo de calidad
Criterio 9: Resultados Clave se Rendimiento	SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.	No se ha presentado el informe de la Auditoría Interna	Presentar los resultados alcanzados por las diferentes áreas de la institución en la auditoría interna realizada.	Evidenciar las áreas de mejoras, observaciones o no conformidades con el sistema de Gestión de Calidad UAF.	enero-marzo 2021	Humanos, tecnológicos, Material Gastable	Cantidad de participantes en la reunión de socialización del informe de auditoría.	Diana Belliard, Encargada de Planificación y Desarrollo.