



PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL * 2019-2020

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	CRITERIO 1. LIDERAZGO	1.2- Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	No se evidencia la aplicación de un sistema de Gestión de la Calidad Total (GCT) como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.	Implementar un sistema de gestión de calidad que contemplen auditorías internas de procesos y su ejecución.	Desarrollar un sistema de gestión de calidad	Determinar sistema Tramitar aprobación de implementación sistema Informar al personal proceso a llevar a cabo para iniciar levantamiento Preparar documentos relacionados con el modelo Canalizar aprobación de Documentos Gestionar auditoría de certificación Certificar	T3-2019	T1-2020	\$0 Documentos consultivos sobre el sistema de gestión a seleccionar. 3 personas. Salón multiusos para socialización. 1 proyector. 3 laptops. Material gastable. (papel y lapiceros) Encuadernación	Sistema implementado	PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	Sistema de Calidad
2	CRITERIO 2- PLANIFICACION Y ESTRATEGIA	2.1- Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés, así como información relevante para la gestión.	No se evidencia que, en el proceso de formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, se haya implicado a todos los grupos de interés y empleados. No hay evidencias de que se recopilen, analicen y revisen de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción; ni que se revise periódicamente la misión, visión y valores reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo como demográficos con análisis como DAFO.	Ajustar el procedimiento de Planificación Estratégica para incluir la revisión y actualización periódica de la filosofía institucional, contemplando la realización de un análisis FODA con cada actualización del la filosofía y del plan estratégico. Incluir mecanismos para el involucramiento de todos los grupos de interés en dicha evaluación y contemplando los cambios del entorno externo (por ejemplo: políticos, económicos, socioculturales, tecnológicos, el análisis PEST) y demográficos. Además de incluir implicación de todos los grupos de interés al momento de actualizar o elaborar el Plan Estratégico Institucional.	Tener una filosofía institucional y su consiguiente estrategia, actualizada y contemplando todos los grupos de interés para maximizar la eficiencia y el impacto de la gestión.	Revisar procedimiento Incluir puntos identificados Canalizar la aprobación Aprobación Socialización de los cambios con el personal	T3-2019	T4-2019	\$0 Procedimiento de Planificación Estratégica / PYD-P-002 1 persona. Salón multiusos para socialización. 1 proyector. 1 laptop. Material gastable. (papel y lapiceros)	Procedimiento actualizado y ejecutado	PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	Procedimiento de planificación estratégica
3	CRITERIO 3. GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	3.1- Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente	No se evidencia política de reconocimiento de empleados por desempeño.	Modificar Procedimiento de compensación y beneficios para incluir contemplaciones para colaboradores mas desfavorecidos o con discapacidad y reconocimiento de empleados por desempeño, que incluya los indicadores para medir la frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Contar con políticas y procedimientos claros que permitan una gestión del personal transparente y motivadora.	Revisar procedimiento Incluir puntos identificados Canalizar la aprobación Aprobación Socialización de los cambios con el personal	T3-2019	T1-2020	\$0 Procedimiento de Compensación y Beneficios / RRHH-P-013 1 persona. Salón multiusos para socialización. 1 proyector. 1 laptop. Material gastable. (papel y lapiceros)	Políticas y/o procedimientos aprobados y ejecutados	PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	Compensación y Beneficios

4	CRITERIO 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	3.3- Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar	No hay evidencia de la publicación de los resultados de encuestas a los empleados, resúmenes, interpretación y acciones de mejora.(5)	Ajustar procedimiento de Clima para incluir la información de los resultados a los empleados, resúmenes, interpretación y acciones de mejora	Contar con políticas y procedimientos claros que permitan una gestión del personal transparente y motivadora.	Revisar procedimiento Incluir puntos identificados Canalizar la aprobación Aprobación Socialización de los cambios con el personal	T3-2019	T4-2019	\$0 Procedimiento de Encuesta de Clima Laboral / RRHH-P-014. 1 persona. Salón multiusos para socialización. 1 proyector. 1 laptop. Material gastable. (papel y lapiceros)	Procedimiento actualizado y ejecutado	RECURSOS HUMANOS	Encuesta Clima Organizacional
5	CRITERIO 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	3.3- Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar	No se evidencia el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo aprobado. (7)	Crear y aprobar el Reglamento y el Plan de salud en el trabajo, que contemple su plan de ejecución y los indicadores de programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes dirigidos a los ciudadanos/ clientes empleados. Definir indicadores.	Contar con un instrumento que regule las condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo, respecto a las labores operativas y administrativas de la Institución para proteger y prevenir a los colaboradores de los riesgos que se derivan de sus funciones, eliminando y/o controlando las causas de los accidentes e incidentes y enfermedades ocupacionales. Cumplir con las normas legales de Seguridad y Salud en el Trabajo, garantizando las condiciones de seguridad y salud en todas las actividades que se realicen y proteger las instalaciones y propiedades de la institución.	Crear Reglamento y Plan Incluir puntos identificados Canalizar la aprobación Aprobación Socialización con el personal	T3-2019	T4-2019	\$500,000 Asesor externo. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo / RRHH-P-004 Miembros del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo. Salón multiusos para socialización. 1 proyector. 3 laptops. Material gastable. (papel y lapiceros).	Reglamento y plan aprobados y ejecutados	SERVICIOS GENERALES Y RECURSOS HUMANOS	SST
6	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	4.6- Gestionar las instalaciones	No se evidencia una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.	Crear Política y Procedimiento de activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.	Determinar política y procedimiento con los pasos a seguir para el manejo de los activos desde que son adquiridos, designados, almacenados, mantenidos, depreciados hasta su baja y posterior descarte.	Preparar política y procedimiento Incluir puntos identificados Canalizar la aprobación Aprobación Socialización con el personal	T3-2019	T4-2019	\$0 Leyes de Bienes Nacionales. Plantilla de procedimientos 1 persona. Salón multiusos para socialización. 1 proyector. 1 laptop. Material gastable. (papel y lapiceros)	Políticas y/o procedimientos aprobados y ejecutados	ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	Activos Fijo
7	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTESRESULTADOS EN LAS PERSONAS	6.2- Mediciones de resultados. Resultados en relación con la participación:	No se evidencian que la institución lleve indicadores de cumplimiento en relación con el género y la diversidad. (4) No hay evidencia de que se midan indicadores de apoyo como empleador a la diversidad étnicas y a personas en situación de desventaja.	Incluir en el procedimiento de Reclutamiento y selección el contemplar indicadores de apoyo como empleador a la diversidad étnicas y a personas en situación de desventaja e indicadores de cumplimiento en relación con el género y la diversidad.	Contar con políticas y procedimientos claros que permitan una gestión del personal transparente y motivadora.	Revisar procedimiento Incluir puntos identificados Canalizar la aprobación Aprobación Socialización de los cambios con el personal	T3-2019	T4-2019	\$0 Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Vinculación de Personal / RRHH-P-002 1 persona. Salón multiusos para socialización. 1 proyector. 1 laptop. Material gastable. (papel y lapiceros)	Políticas y/o procedimientos aprobados y ejecutados	RECURSOS HUMANOS	Reclutamiento y Selección

8	CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS	7.2.- Mediciones del desempeño.	No hay evidencia de que se midan indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades. No hay evidencia de que se midan indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades.	Incluir en el Procedimiento de Evaluación de competencias profesionales, evaluación del desempeño y como medir los resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en los productos y servicios, incluir también, la evaluación de indicadores para medir el desarrollo de las capacidades, incluyendo las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades. (tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).	Contar con políticas y procedimientos claros que permitan una gestión del personal transparente y motivadora.	Revisar procedimiento Incluir puntos identificados Canalizar la aprobación Aprobación Socialización de los cambios con el personal	T3-2019	T4-2019	\$0 Procedimiento de Evaluación de Competencias/ RRHH-P-015 1 persona. Salón multiusos para socialización. 1 proyector. 1 laptop. Material gastable. (papel y lapiceros)	Políticas y/o procedimientos aprobados y ejecutados	RECURSOS HUMANOS	Evaluación de Desempeño
9	CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO	9.1.- Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.	No se evidencia indicadores de evaluación del resultado de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. No hay evidencia de la realización de benchmarking (análisis comparativo).	Agregar en el procedimiento de Elaboración del Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento, que al determinar una mejora en algún procedimiento, se pueda realizar benchmarking, o algún proceso de innovación en servicios o productos y que luego de implantada la mejora se realizará una medición para ver el % de impacto de la misma.	Contar con indicadores formales para medir el impacto de la mejora de los procedimientos según el tipo de intervención realizada	Revisar procedimiento Incluir puntos identificados Canalizar la aprobación Aprobación Socialización de los cambios con el personal	T3-2019	T4-2019	\$0 Procedimiento de Elaboración del Manual de Políticas, Proceso y Procedimientos/ PYD-P-001 1 persona. Salón multiusos para socialización. 1 proyector. 1 laptop. Material gastable. (papel y lapiceros)	Procedimiento actualizado y ejecutado	PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	Elaboración del Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento
10	CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO	9.2.- Resultados internos: nivel de eficiencia.	No se evidencia la medición de la eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible).	Incluir en el procedimiento de Presupuesto, y en el de Elaboración de Informes de Planificación Institucional, que se medirá la eficiencia de costos respecto a lo presupuestado planificado, versus lo ejecutado.	Contar con indicadores que puedan medir la eficiencia operativa.	Revisar procedimiento Incluir puntos identificados Canalizar la aprobación Aprobación Socialización de los cambios con el personal	T3-2019	T4-2019	\$0 Procedimiento de Elaboración de Informes de Planificación Institucional / PYD-P-003 2 personas. Salón multiusos para socialización. 1 proyector. 2 laptops. Material gastable. (papel y lapiceros)	Eficiencia operativa medida	PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	Procedimiento de presupuesto, elaboración de informes de planificación institucional
11	CRITERIO 2- PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA	2.2.- Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.	No se evidencia una política de responsabilidad social.	Crear política de Responsabilidad social, que contemple como se medirá su ejecución, que se fomente y mida la participación de los colaboradores en actividades filantrópicas, que incluya indicadores relacionados con la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización, que mida el apoyo destinado a las personas en situaciones de desventaja, que contemple actividades para poner las instalaciones de la organización a disposición de la comunidad local y que contemple procedimiento de alianzas con organizaciones relevantes contemplando aspectos de responsabilidad social, impacto socioeconómico y medioambiental etc.	Contar con una política de Responsabilidad Social que permita a PROCOMPETENCIA conciliar sus intereses sociales como institución gubernamental, con los intereses de los diferentes grupos de interés que pueden verse afectados, y también, responsabilizarse del impacto que representa la ejecución de sus funciones dentro de la comunidad donde esta ubicada y en el medio ambiente.	Preparar política Incluir puntos identificados Canalizar la aprobación Aprobación Socialización con el personal	T1-2020	T2-2020	\$0 Información sobre Responsabilidad Social Plan de Medio Ambiente Política de Medio Ambiente Plantilla de procedimientos 2 personas. Salón multiusos para socialización. 1 proyector. 2 laptops. Material gastable. (papel y lapiceros)	Política de Responsabilidad Social aprobada	PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	Responsabilidad Social
12	CRITERIO 3. GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	3.1.- Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente	No se evidencia específica plan de desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad.	Crear plan de carrera institucional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad y teniendo en cuenta las mujeres	Contar con políticas y procedimientos claros que permitan una gestión del personal transparente y motivadora.	Crear Plan de Carrera Incluir puntos identificados Canalizar la aprobación Aprobación Socialización con el personal	T1-2020	T3-2020	\$0 Ley 41-08 Plantilla de procedimientos 2 personas. Salón multiusos para socialización. 1 proyector. 2 laptops. Material gastable. (papel y lapiceros)	Políticas y/o procedimientos creados y ejecutados	RECURSOS HUMANOS	Plan de Carrera Institucional

13	CRITERIO 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	3.2- Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.	No se evidencia la evaluación del impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio. (o se evidencian la revisión de la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia. No se evidencia el desarrollo y promoción de métodos modernos de formación por ejemplo uso de formación con tecnologías.	Crear política de capacitación que incluya el uso de métodos modernos y que contemple la realización de un análisis costo beneficio de las capacitaciones	Contar con políticas y procedimientos claros que permitan una gestión del personal transparente y motivadora.	Preparar política Incluir puntos identificados Canalizar la aprobación Aprobación Socialización con el personal	T1-2020	T2-2020	\$0 Plantilla de procedimientos 1 personas. Salón multiusos para socialización. 1 proyector. 1 laptops. Material gastable. (papel y lapiceros)	Políticas y/o procedimientos aprobados y ejecutados	RECURSOS HUMANOS	Capacitación y Desarrollo
14	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	4.5- Gestionar las tecnologías	No se evidencia que en la implementación, monitorización y evaluación de las tecnologías se mida la relación costo-efectividad de las tecnologías usada, ni se haya realizado el análisis del ROI de los proyectos tecnológicos, ni de que se haya adoptado el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente, ni de que se midan indicadores relacionados con el nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	Definir política de gestión de la tecnología que contemple indicadores para medir el impacto de los servicios electrónicos y el nivel y el valor añadido del uso de las tecnologías de la información y la comunicación	Contar con un instrumento que norme y regule el uso, mantenimiento, alcance, aprovechamiento, actualización, innovación, seguridad y acceso a y de las tecnologías de la información en la institución	Crear Política Incluir puntos identificados Canalizar la aprobación Aprobación Socialización con el personal	T2-2020	T4-2020	\$0 NORTICS Plantilla de procedimientos 2 personas. Salón multiusos para socialización. 1 proyector. 2 laptops. Material gastable. (papel y lapiceros)	Políticas y/o procedimientos creados y ejecutados	TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	TIC
15	CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD	8.2- Mediciones del rendimiento organizacional	No hay evidencia de la medición de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación.	Realizar informes periódicos por parte del área de Comunicación respecto a la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación, incluyendo redes sociales.	Desarrollar canales para recolectar la opinión de los distintos grupos de interés, cuyo análisis permita la toma de decisiones.	Recopilar información de los canales de comunicación Preparar informe Remitir informe a MAE y funcionarios pertinentes	T1-2020	T3-2020	\$12,000 Periódicos impresos de circulación nacional Plantilla de informe 1 persona. 1 laptops. Material gastable. (papel y lapiceros)	Informe de resultados	COMUNICACIÓN	Informe cobertura medios de comunicación