



PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL * 2021

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo
I	CRITERIO I. LIDERAZGO	I.1- Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.	<p>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.</p> <p>No hay evidencia de la revisión periódica de la misión, visión y valores reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo (por ejemplo: políticos, económicos, socioculturales, tecnológicos, el análisis PEST) y demográficos.</p>	<p>Ajustar el procedimiento de Planificación Estratégica para incluir la revisión y actualización periódico 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.</p>	<p>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.</p>

2	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.
3	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
4	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.

5	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.
6	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.

7	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
8	CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS	7.2- Mediciones del desempeño.	· No hay evidencia de que se mida la frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos. (8)	Crear una política de reconocimiento que contemple reconocimiento de empleados por desempeño, que incluya los indicadores para medir la frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos y para colaboradores mas desfavorecidos o con discapacidad.	Contar con políticas y procedimientos claros que permitan una gestión del personal transparente y motivadora.

9	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.
---	--	--	--	---	---

Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
	Inicio	Fin				
Revisar procedimiento Incluir puntos identificados Canalizar la aprobación Aprobación Socialización de los cambios con el personal a través de plataforma digital	T2-2021	T2-2021	\$0 Procedimiento de Planificación Estratégica / PYD-P-002 2 personas. Plataforma digital para socialización. 1 laptop. Impresora Material gastable. (papel y lapiceros)	Procedimiento actualizado y ejecutado	PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	Procedimiento de planificación estratégica

<p>Crear Reglamento y Plan Incluir puntos identificados en la autoevaluación Gestionar la certificación del Ministerio de Trabajo Realizar la presentación del plan a la MAE Socialización al personal a través de plataforma digital</p>	T1-2021	T1-2021	<p>\$0 Asesor externo. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo / RRHH-PL-004 Miembros del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo. Plataforma digital para socialización. 1 laptop. Impresora Material gastable. (papel y lapiceros)</p>	Reglamento y plan aprobados y ejecutados	CMSST Y RECURSOS HUMANOS	SST
<p>Revisar procedimiento Incluir puntos identificados Canalizar la aprobación Aprobación Socialización de los cambios con el personal</p>	T3-2021	T3-2021	<p>\$0 Procedimiento de Elaboración del Manual de Políticas, Proceso y Procedimientos/ PYD-P-001 1 persona. Socialización a través de plataforma digital a todo el personal. Impresora Material gastable. (papel y lapiceros)</p>	Procedimiento actualizado y ejecutado	PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	Elaboración del Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento
<p>Revisar procedimiento Incluir puntos identificados Canalizar la aprobación Aprobación Socialización de los cambios con el personal</p>	T3-2021	T3-2021	<p>\$0 Procedimiento de Elaboración de Informes de Planificación Institucional / PYD-P-003 2 personas. 2 laptops. Socialización a través de plataforma digital a todo el personal. Impresora Material gastable. (papel y lapiceros)</p>	Procedimiento actualizado y ejecutado	PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	Procedimiento de presupuesto, elaboración de informes de planificación institucional

<p>Crear Plan de Carrera Incluir puntos identificados Canalizar la aprobación Aprobación Socialización con el personal</p>	<p>T1-2021</p>	<p>T2-2021</p>	<p>\$0 Ley 41-08 Plantilla de procedimientos 2 personas. 2 laptops. Socialización a través de plataforma digital a todo el personal. Impresora Material gastable. (papel y lapiceros)</p>	<p>Políticas y/o procedimientos creados y ejecutados</p>	<p>RECURSOS HUMANOS</p>	<p>Plan de Carrera Institucional</p>
<p>Preparar política Incluir puntos identificados Canalizar la aprobación Aprobación Socialización con el personal</p>	<p>T2-2021</p>	<p>T3-2021</p>	<p>\$0 Plantilla de políticas 2 personas. 2 laptops. Socialización a través de plataforma digital a todo el personal. Impresora Material gastable. (papel y lapiceros)</p>	<p>Políticas y/o procedimientos aprobados y ejecutados</p>	<p>RECURSOS HUMANOS</p>	<p>Capacitación y Desarrollo</p>

<p>Crear Política Incluir puntos identificados Canalizar la aprobación Aprobación Socialización con el personal</p>	T4-2021	T4-2021	<p>\$0 NORTICS Plantilla de procedimientos 2 personas. 2 laptops. Socialización a través de plataforma digital a todo el personal. Impresora Material gastable. (papel y lapiceros)</p>	Políticas y/o procedimientos creados y ejecutados	TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	TIC
<p>Crear Política Incluir puntos identificados Canalizar la aprobación Aprobación Socialización con el personal</p>	T4-2021	T4-2021	<p>\$0 Plantilla de políticas. 2 personas. 2 laptops. Socialización a través de plataforma digital a todo el personal. Impresora. Material gastable. (papel y lapiceros).</p>	Políticas y/o procedimientos creados y ejecutados	RECURSOS HUMANOS	

<p>Recopilar información de los canales de comunicación Preparar informe Remitir informe a MAE y funcionarios pertinentes</p>	<p>T1-2021</p>	<p>T4-2021</p>	<p>Periódicos impresos de circulación nacional Plantilla de informe. 2 persona. 2 laptops. 1 celular con internet Accesos a las redes sociales Material gastable. (papel y lapiceros)</p>	<p>Informe de resultados</p>	<p>COMUNICACIÓN</p>	<p>Informe cobertura medios de comunicación</p>
---	----------------	----------------	---	------------------------------	---------------------	---