

No.	Subcriterio No.	Area de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Inicio	Fin	Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
1	1.1	No existen evidencias de que para la definición del Plan Estratégico, Misión, Visión y Valores se hayan tomado en cuenta a todos los grupos de interés de la organización	Para estos fines, se debe realizar el Analisis PESTEL	Elaborar el Plan Estratégico, Misión, Visión y Valores enfocados en las necesidades de los grupos de interés	Convocar Taller de socialización con representantes de nuestro grupos de interés y validar estos requerimientos	Enero 2020	Agosto 2020	Humanos y económicos	PESTEL elaborado	Enc. De Planificación y Desarrollo	
2	1.2	La Institución no presentó evidencia de que se hayan definido resultados cuantificables de las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés	Definir resultados cuantificables de las necesidades y expectativas	Obtener los resultados cuantificables de las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés	Elaborar un plan de identificación de los resultados cuantificables que agreguen valor a la institución tomando en cuenta los grupos de interés	Enero 2020	Agosto 2020	Humanos y tiempo	Proceso de medición elaborado	Enc. De Planificación y Desarrollo	
3	1.2	La Institución no presentó evidencia relativa a la gestión de riesgo en su Plan Operativo Anual	Identificar con los responsables de la Planificación los riesgos que inciden en la misma	Tener establecido el mecanismo de identificación de riesgo	Elaborar Matriz por área con los riesgos determinados en levantamiento previo	Enero 2020	Agosto 2020	Humanos y tiempo	Riesgos identificados	Enc. De Planificación y Desarrollo	
4	1.2	No hay evidencia de que se hayan consensuado objetivos y metas con todos los grupos de interés.	Establecer mecanismo para obtención de objetivos y metas con los grupos de interés	Identificar los objetivos y metas de los grupos de interés	Establecer con las áreas técnicas el mecanismo para estos fines	Enero 2020	Agosto 2020	Humanos y tiempo	Consensuado de objetivos y metas con todos los grupos de interés	Enc. De Planificación y Desarrollo	
5	1.4	La Institución no presentó evidencia del análisis de las necesidades presentes y futuras de los grupos de Interés	Establecer mecanismo para obtención de necesidades metas con los grupos de interés	Identificar las necesidades presentes y futuras de grupos de interés	Establecer con las áreas técnicas el mecanismo para estos fines	Enero 2020	Agosto 2020	Humanos y tiempo	Necesidades presentes y futuras de los grupos de Interés identificadas	Enc. De Planificación y Desarrollo	

No.	Subcriterio No.	Area de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Inicio	Fin	Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
6	1.4	No existe evidencia se que se dé participación a todos los grupos de interés tanto políticos como de otra naturaleza, en el proceso de definición de los objetivos sobre productos y resultados	Establecer mecanismo para obtención de necesidades	Tomar en cuenta la ponderación de los grupos de interés para la definición de objetivos sobre productos y resultados	Establecer con las áreas técnicas el mecanismo para estos fines	Enero 2020	Agosto 2020	Humanos y tiempo	Mecanismo de consulta de todos los grupos de interes en el proceso de definición de los objetivos sobre productos y resultados elaborado	Enc. De Planificación y Desarrollo	
7	2.1	No se evidencia que se recojan sistemáticamente informaciones relativas a las necesidades de los diferentes grupos de interés	Establecer mecanismo para obtención de necesidades	Obtener sistemáticamente las infomaciones relativas a las necesidades de los diversos grupos de interés	Validar con el área de Planificación y Desarrollo el medio de obtención para validad las necesiades de los Grupos de Interés	Enero 2020	Agosto 2020	Humanos y tiempo	Evidencia de que recojemos sistemáticamente informaciones relativas a las necesidades de los diferentes grupos de interés	Enc. De Planificación y Desarrollo	
8	2.2	No se evidencia que se equilibran las tareas, los recursos y las necesidades de los grupos de interés	Establecer mecanismo que nos permitera identificar el equilibrio para la realización de las tareas, recursos y necesidades de los grupos de interés	Contar con el mecanismo que nos permita identificar el equilibrio para la realización de las tareas, recursos y necesidades de los grupos de interés	Establecer con las áreas técnicas el mecanismo para estos fines	Enero 2020	Agosto 2020	Humanos y tiempo	Evidencia que se equilibran las tareas, los recursos y las necesidades de los grupos de interé	Enc. Recursos Humanos	
9	3.2	No se evidenció en la visita, que la organización realice una evaluación de la efectividad de las acciones formativas	Establecer mecánisco eficaz que nos permita obtener la efectividad de las acciones formativas	Obtener periódicamente la evaluación de la efectividad de acciones formativas	Validar con Recursos Humanos los Mecanismos pertinenes	Enero 2020	Agosto 2020	Humanos y tiempo	Evaluación de la efectividad de las acciones formativas realizadas	Enc. Recursos Humanos	

No.	Subcriterio No.	Area de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Inicio	Fin	Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
10	4.2	No se evidencia que disponen de información actualizada sobre cómo evolucionan los comportamientos individuales y sociales de los ciudadanos clientes, para evitar consultas obsoletas en productos y servicios	Socializar la herramienta de nuestra plataforma digital que se actualiza contantemente para nuestros usuarios	Contar con herramientas que mantengan informados nuestros ciudadanos/clientes	Actualización programada de informaciones por área y publicación de las mismas	Marzo 2020	Agosto2020	Humanos y económicos	Evidencia que disponen de información actualizada sobre cómo evolucionan los comportamientos individuales y sociales de los ciudadanos clientes, para evitar consultas obsoletas en productos y servicios	Enc. TIC	