



PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	1. Liderazgo	1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	No se evidencia la integración de equipos humanos, empoderamiento, mejora de comunicación entre los miembros para una mejor gestión de los procesos.	Fortalecer la integración y la comunicación entre los colaboradores	Lograr una integración del equipo humanos de la institución, a través de un empoderamiento y mejor comunicación entre ellos para una mejor gestión de los procesos.	Actividad de integración. Socialización de procedimientos aprobados.	01.01.20	31.12.2020	Humanos y Tiempo	Evidencia de socializaciones documentales y actividades de integración presencial o virtual	Comunicaciones.	
2	1. Liderazgo	1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	No se evidencia una buena comunicación con los distintos grupos de interés, relativo a la razón o motivo de cambios dentro de la institución y los efectos esperados a	Socialización de los cambios organizacionales.	Reforzar el conocimiento de los colaboradores sobre los cambios organizacionales.	Remitir comunicaciones de los cambios/actualizaciones organizacionales ocurridos	01.01.20	31.12.2020	Humanos y Tiempo	Comunicaciones enviadas	planificación y desarrollo- RRHH	
3	1. Liderazgo	1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	No se evidencia cómo los líderes predicen con el ejemplo, cómo actúan en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	Realizar declaraciones y actividades con participación de los líderes	Promover en los líderes el actuar con transparencia, responsabilidad, vocación de servicios e integridad.	Declaración del director en Portal Web, actividades con participación de líderes	01.01.20	31.12.2020	Humanos y Tiempo	Foto de actividades, capture de portal web	Dirección General- Encargados	
4	CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION	Sub-criterio 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.	No se evidencia que se debata con los grupos de interés sobre la implementación de la innovación de los procesos.	1. Consultar con los grupos de interés para una adecuada implementación de innovación de los procesos.	Crear espacios de socialización sobre los procesos de innovación y modernización con los grupos de interés y los servicios en línea.	1. Consultar con los grupos de interés para una adecuada implementación de innovación de los procesos.	02.01.2020	31.06-2021	Humanos y Tiempo	Socializaciones de levantamiento y seguimiento a innovaciones por procesos	RRHH- PYD	
5	CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION	Sub-criterio 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.	No se evidencia de manera clara, el equilibrio entre los distintos enfoques para el cambio organizacional.	1. Establecer con las áreas el mecanismo para obtener el equilibrio frente al cambio organizacional.	Concientizar al personal del cambio organizacional	1. Establecer con las áreas el mecanismo para obtener el equilibrio frente al cambio organizacional.	01.01.2020	31.06-2021	Humanos y Tiempo	Comunicaciones enviadas	RRHH- PYD	
6	3, Gestión de los Recursos Humanos.	3.1 Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y	No se evidencia que los colaboradores estén capacitados para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y que se le suministre la infraestructura para	Capacitaciones de servicios online de nuevo modelo de atención al usuario y/o RPE en línea	Asegurar que los colaboradores estén capacitados para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y que se le suministre la infraestructura para ello.	Capacitaciones de servicios online de nuevo modelo de atención al usuario y/o RPE en línea	01.01.20	31.06-2021	Humanos y Tiempo	Evidencia de participación en las formaciones	RRHH	
7	3, Gestión de los Recursos Humanos.	3.2 Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en	No se evidencia que el plan de desarrollo personal de competencias forme parte de una entrevista de desarrollo laboral, y de que se ofrezca un espacio donde las partes	1. Aplicar anualmente encuesta de clima, 2. Realizar los planes de detección de necesidades de capacitación acorde a los resultados.	Implementar el Plan de desarrollo personal de competencia y que el mismo sea parte de una entrevista de desarrollo laboral, para lograr retroalimentación entre las partes	1. Aplicar anualmente encuesta de clima, 2. Realizar los planes de detección de necesidades de capacitación acorde a los resultados.	01.01.20	31.03.2021	Humanos y Tiempo	Plan de desarrollo personal por competencias realizado	RRHH	
8	3, Gestión de los Recursos Humanos.	3.2 Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en	No se evidencia de manera clara cómo se desarrollan habilidades gerenciales y de liderazgo, así como competencias relacionales de gestión en lo referente a las	1. Elaborar, divulgar y aplicar Plan de Capacitación Laboral de RRHH de acuerdo a lo indicado.	Obtener la evaluación de la efectividad de acciones formativas	1. Elaborar, divulgar y aplicar Plan de Capacitación Laboral de RRHH de acuerdo a lo indicado.	01.01.20	31.03.2021	Humanos y Tiempo	Plan/procedimiento de capacitación a colaboradores	RRHH	

9	3, Gestión de los Recursos Humanos.	3.2 Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en diversidad, enfoque de género.	• No se evidencia que se desarrollen técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género.	Capacitar al personal directivo y técnico sobre la norma de Igualdad de Género y el uso de lenguaje inclusivo. Utilizar el lenguaje inclusivo en todas las publicaciones y comunicaciones internas.	Utilizar el lenguaje inclusivo en el Plan de Comunicaciones interno.	1. Desarrollar el Plan de Sensibilización y Conciliación al personal en los temas de Igualdad de Género. 2. Capacitar al personal directivo y	01.01.20	30.06.2021	Humanos y Tiempo	participación en talleres y comunicaciones con lenguaje inclusivo agregado	RRHH	
10	3, Gestión de los Recursos Humanos.	3.2 Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos y tanto individuales como de la organización.	• No se evidencia cómo evalúan el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el trasbando de contenido	Elaborar, divulgar y aplicar Plan de capacitación laboral de RRHH de acuerdo a lo indicado entre la persona y RRHH	Obtener la evaluación de la efectividad de acciones formativas	Elaborar, divulgar y aplicar Plan de capacitación laboral de RRHH de acuerdo a lo indicado entre la persona y RRHH	01.01.20	31.03.2021	Humanos y Tiempo	Procedimiento de capacitación a colaboradores realizado	RRHH	
11	3, Gestión de los Recursos Humanos.	3.2 Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos y tanto individuales como de la organización.	• No se evidencia el compromiso activo de la institución en temas de promoción específicamente de carreras para sus colaboradoras del género femenino y desarrollar planes específicos que vayan en concordancia.	Planificar la promoción de carrera a colaboradoras femeninas conforme a las necesidades institucionales	Evaluar el impacto de los programas de Capacitación	1. Desarrollar el Plan de Sensibilización y Conciliación al personal en los temas de Igualdad de Género. 2. Elaborar, divulgar y aplicar Plan de Capacitación Laboral de RRHH de acuerdo a lo indicado.	01.01.20	30.06.2021	Humanos y Tiempo	Plan de promoción femenina realizado	RRHH	
12	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 que se involucre a la ASP en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	Fortalecer la integración de la ASP con la DGCP	Asociación de Servidores Públicos fortalecida.	1. Activar la ASP. 2. Socializar el Plan de Mejora con la ASP.	01.01.20	30.06.2021	Humanos y Tiempo	Planes con proyectos de integración	RRHH	
13	4: Alianzas y Recursos.	4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes	• No se evidencia que se incentive a los ciudadanos/clientes a que se organicen y a que expresen sus necesidades y requisitos.	Contar con la participación de los usuarios en la expresión de sus necesidades y requisitos	Contar con herramientas que mantengan informados nuestros ciudadanos/clientes	Realizar levantamiento por encuesta para los usuarios	01.01.20	30.06.2021	Humanos y Tiempo	Lanzamiento de encuesta a los ciudadanos/clientes	Compras	
14	4: Alianzas y Recursos.	4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes	• No se evidencia que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes.	Mantener registro del comportamiento individual de los ciudadanos	Contar con herramientas que mantengan informados nuestros ciudadanos/clientes, Mantener registro del comportamiento individual de los ciudadanos	Trabajar el enfoque a usuario en la elaboración del proximo plan estrategico institucional	01.01.20	30.06.2021	Humanos y Tiempo	Enfoque del usuario en próximo plan institucional	Compras	
15	4: Alianzas y Recursos.	4.3. Gestionar las finanzas.	No se evidencia que la institución fundamenta las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Garantizar la eficiente inversión institucional con impacto en sostenibilidad y en la ética	Asegurar que las decisiones de inversión representan la mejor opción para la Dirección General.	Realizar analisis de costo beneficio sobre sostenibilidad y ética	01.01.20	30.06.2021	Humanos y Tiempo	Análisis costo beneficio aplicado	Admr.. Financiero	
16	4: Alianzas y Recursos.	4.5. Gestionar la tecnología.	• No se evidencia indicadores donde se crucen las variables costo versus efectividad.	1. Incluir en los términos de Referencia, los análisis costo-beneficio.	Evidenciar la implementación, monitoreo y evaluación de la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas	1. Incluir en los términos de Referencia, los análisis costo-beneficio.	01.01.20	30.06.2021	Humanos y Tiempo	Análisis costo beneficio aplicado	Admr.. Financiero	
17	4: Alianzas y Recursos.	4.6. Gestionar las instalaciones.	• No se evidencia presentación de reporte/informe/documento de mantenimiento y chequeo mensual de las unidades de transporte.	1. Revisar que el documento de chequeo de vehículos contenga todos los pasos requeridos para un efectivo seguimiento. 2. Presentar mensualmente reporte de vehículo de transporte	Asegurar que la Unidades de Transporte sean confiables, seguras para el uso en la Dirección General de Contrataciones Públicas..	Completar formulario de chequeo de vehículos institucionales	01.01.20	31.12.2020	Humanos y Tiempo	Ficha de mantenimiento de vehículos institucionales	Mantenimiento.	

18	5: Procesos	5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.	• No se evidencia de que cumplen con crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Realizar encuentros con organizaciones civiles para integrarlos a soluciones de situaciones existentes	Mejorar la relación con los clientes/ciudadanos e incrementar sus niveles de satisfacción	Encuentro/mesas de trabajo con organizaciones y/o proveedores de servicio	01.01.20	31.12.2020	Humanos y Tiempo	Encuentros realizados	P&D	
19	6: Resultados orientados a los ciudadanos/clientes.	6.1. Mediciones de la percepción	• Los datos mostrados tienden ligeramente a la baja representado un vector negativo.	Garantizar una percepción por parte de los ciudadanos satisfactoria	Determinar la percepción que tienen nuestros clientes-ciudadanos sobre varios criterios organizacionales y crear un plan que permita la reorganización y la mejora de las necesidades periódicas que pueden presentar los grupos de interés.	Realizar un levantamiento actualizado par seguimiento a la percepción de los ciudadanos	01.01.20	31.12.2020	Humanos y Tiempo	Encuesta realizada y resultados con tendencia positiva	Servicio y P&D	
20	6: Resultados orientados a los ciudadanos/clientes.	6.1. Mediciones de la percepción	• La encuesta a los ciudadanos clientes no contiene datos de resultado específicos sobre la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización	1. Socializar con los Departamentos los resultados de las Encuestas y de los resultados del Buzón de Sugerencias para verificar las necesidades cambiantes de los grupos de interés, para aplicar mejoras.	Determinar la percepción que tienen nuestros clientes-ciudadanos sobre varios criterios organizacionales y crear un plan que permita la reorganización y la mejora de las necesidades periódicas que pueden presentar los grupos de interés.	1. Socializar con los Departamentos los resultados de las Encuestas y de los resultados del Buzón de Sugerencias para verificar las necesidades cambiantes de los grupos de interés, para aplicar mejoras.	01.01.20	30.06.2021	Humanos y Tiempo	Resultados de percepción sobre criterios organizacionales	Servicio y P&D	
21	6: Resultados orientados a los ciudadanos/clientes.	6.1. Mediciones de la percepción	• Los gráficos de resultados del buzón de sugerencias no evidencian incidencia en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. El documento de Ira Socialización de Actores del SNCP, y que está presentado como evidencia, no contiene ninguna información relacionada a este ejemplo. De cualquier modo, sería imposible establecer una tendencia de los últimos años a partir de la documentación presentada.	1. Socializar con los Departamentos los resultados de las Encuestas y de los resultados del Buzón de Sugerencias para verificar las necesidades cambiantes de los grupos de interés, para aplicar mejoras.	Determinar la percepción que tienen nuestros clientes-ciudadanos sobre varios criterios organizacionales y crear un plan que permita la reorganización y la mejora de las necesidades periódicas que pueden presentar los grupos de interés.	1. Socializar con los Departamentos los resultados de las Encuestas y de los resultados del Buzón de Sugerencias para verificar las necesidades cambiantes de los grupos de interés, para aplicar mejoras.	01.01.20	30.06.2021	Humanos y Tiempo	Resultados de percepción sobre criterios organizacionales	Servicio y P&D	
22	6: Resultados orientados a los ciudadanos/clientes.	6.1. Mediciones de la percepción	• La manera en que la institución presenta sus resultados no facilita el cálculo de las tendencias pues no coincide el levantamiento realizado en el 2019 con el de los años anteriores. Por otra parte, los resultados del 2017 y 2018 deben tomarse de dos (2) gráficas mientras que en 2019 sólo de una (1) gráfica y cuya relación no está claramente definida. Los gráficos arrojan resultados sobre nivel de confianza de las informaciones o sobre nivel de adecuación mientras el ejemplo pide correcta recepción de la información.	1. Socializar con los Departamentos los resultados de las Encuestas y de los Resultados del Buzón de Sugerencias para verificar las necesidades cambiantes de los grupos de interés, para aplicar mejoras.	Determinar la percepción que tienen nuestros clientes-ciudadanos sobre varios criterios organizacionales y crear un plan que permita la reorganización y la mejora de las necesidades periódicas que pueden presentar los grupos de interés.	1. Socializar con los Departamentos los resultados de las Encuestas y de los Resultados del Buzón de Sugerencias para verificar las necesidades cambiantes de los grupos de interés, para aplicar mejoras.	01.01.20	30.06.2021	Humanos y Tiempo	Resultados de percepción sobre criterios organizacionales	Servicio y P&D	

23	6: Resultados orientados a los ciudadanos/clientes.	6.1. Mediciones de la percepción	• La evidencia presentada pide los resultados de las mediciones periódica de las acciones, por lo que lo presentado no responde a los requisitos del ejemplo y subcriterio.	1. Socializar con los Departamentos los resultados de las Encuestas y de los Resultados del Buzón de Sugerencias para verificar las necesidades cambiantes de los grupos de interés, para aplicar mejoras.	Determinar la percepción que tienen nuestros clientes-ciudadanos sobre varios criterios organizacionales y crear un plan que permita la reorganización y la mejora de las necesidades periódicas que pueden presentar los grupos de interés.	1. Socializar con los Departamentos los resultados de las Encuestas y de los Resultados del Buzón de Sugerencias para verificar las necesidades cambiantes de los grupos de interés, para aplicar mejoras.	01.01.20	30.06.2021	Humanos y Tiempo	Encuesta realizada	Servicio y P&D	
24	8, Resultados en la Sociedad.	8.2 Mediciones del rendimiento organizacional Indicadores de responsabilidad social	• No se evidencian resultados relativos a calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	Obtener mediciones de valoración sobre las autoridades por parte de representantes de la comunidad	Conocer las expectativas de los grupos de interés en relación con las autoridades de la institución	Mediciones de valoración sobre las autoridades por parte de representantes de la comunidad	01.01.20	30.06.2021	Humanos y Tiempo	Encuesta realizada	Planificación y Desarrollo, Fomento y Comité de Responsabilidad Social	
25	8, Resultados en la Sociedad.	8.2 Mediciones del rendimiento organizacional Indicadores de responsabilidad social	• No se evidencian resultados relativos a grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación.	1. Socializar con los grupos de interés el Plan de Comunicación Externo.	Conocer las expectativas de los grupos de interés en relación con las coberturas de medios en la institución.	1. Socializar con los grupos de interés el Plan de Comunicación Externo.	01.01.20	30.06.2021	Humanos y Tiempo	Encuesta realizada	Planificación y Desarrollo, Fomento y Comité de Responsabilidad Social	
26	8, Resultados en la Sociedad.	8.2 Mediciones del rendimiento organizacional Indicadores de responsabilidad social	• No se evidencia resultados de la participación de los empleados en actividades filantrópicas.	Integrar a los colaboradores en actividades de carácter filantrópico para fortalecer el eje de responsabilidad social	Dar a conocer el plan de Responsabilidad Social Institucional a los servidores de la institución para propiciar la integración y participación de los servidores	Acciones concretas de Responsabilidad Social (tales como: visitas a orfanatos, asilos, donaciones, etc.)	01.01.20	31.12.2020	Humanos y Tiempo	Actividades realizadas	Planificación y Desarrollo, Fomento y Comité de Responsabilidad Social	
27	Criterio No9, Resultados clave de rendimiento	9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir Consecución de objetivos en términos de productos y efectos.	• No se evidencia resultados relativos a la innovación en servicios para la mejora del impacto de los mismos.	Mejora de la atención al usuario	Garantizar que la institución mantenga la innovación en los servicios	Proyecto de mejora a la atención al usuario por los canales institucionales disponibles	01.01.20	31.12.2020	Humanos y Tiempo	Autodiagnostico y propuesta de programa de mejora a la atención al usuario	Planificación y Desarrollo	
28	9. Resultados clave de rendimiento	9.2 Resultados internos: nivel de eficiencia: en el campo de la gestión e innovación / resultados económicos.	• No se evidencia resultados relativos a benchmarking (análisis comparativo).	Socializar Informe de Retorno del MAP, auditorías realizadas, encuestas	Conocer y emular las buenas prácticas que realizan otras instituciones.	1. Socializar Informe de Retorno del MAP, auditorías realizadas, encuestas.	01.01.20	31.03.2021	Humanos y Tiempo	Benchmarking realizado	Planificación y Desarrollo Calidad	