



INSTITUTO TÉCNICO SUPERIOR COMUNITARIO (ITSC)
PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2020

No.	Criterios No.	Subcriterio No	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tarea	Inicio		Fin	Recursos necesarios	Indicador	Responsable	Comentario
							Inicio	Fin					
1	CRITERIO I: LIDERAZGO	1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.	No se ha elaborado un plan de comunicación para la socialización de la misión, visión, valores institucionales, objetivos estratégicos y operativos a los colaboradores y a los grupos de interés.	Informar de manera oportuna a nuestra comunidad académica, colaboradores y grupos de interés nuestros fundamentos filosóficos una vez halla sido elaborado el plan de comunicación.	Lograr que nuestra comunidad académica, colaboradores y grupos de interés conozcan nuestros fundamentos filosóficos, asumiendo el compromiso y empoderamiento de los valores institucionales.	a) Fomentar y publicar de forma visible en las distintas instancias de la institución la declaración de la misión, visión, valores y política de calidad. b) Informar mediante cápsulas informativas (Radio ITSC), ITSCMAG, monitores, protectores de pantallas de las PC, así como en las redes sociales, portal web. c) Socializar y resaltar en los diversos espacios de dialogo de la institución nuestros valores y principios que nos rigen como institución.	jun-20	feb-21	Humanos, tecnológicos, financieros.	No. de publicaciones realizadas en los canales institucionales.	Dirección de Comunicación/ Dirección de Recursos Humanos.		
2	CRITERIO I: LIDERAZGO	1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.	No se dispone de un regimen de consecuencia por incumplimiento de normativa.	Elaborar y aprobar el procedimiento de regimen de consecuencias que considere las acciones correctivas a tomar según el caso.	Promover entre los colaboradores la cultura de autoevaluación y mejora continua de nuestros procesos.	a) Elaborar un procedimiento que contemple las acciones a tomar según el caso. b) Identificar los elementos requeridos para la implementación del procedimiento. c) Realizar talleres sobre cultura de calidad y mejora continua.	ago-20	feb-21	Humanos, tecnológico	No. de colaboradores que aplican mejora continua en los procesos.	Dirección de Planificación y Desarrollo/ Dirección de Recursos Humanos.		
3	CRITERIO I: LIDERAZGO	1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.	No se cuenta con un programa de que fomente la cultura de Autoevaluación, Excelencia y Mejora continua.	Lograr institucionalizar la cultura de autoevaluación y mejora continua a través de la implementación del autodiagnostico CAF.	Contar con un espacio que fomente el desarrollo continuo del talento, orientado a ofrecer un servicio ejemplar y de calidad.	a) Elaborar una matriz de la gestión del talento humano. b) Realizar un levantamiento de los procesos críticos. c) Elaborar la encuesta de Satisfacción y expectativas del Servicio d) Elaborar mecanismo de seguimiento y monitoreo para asegurar la calidad	ago-20	feb-21	Humanos, tecnológico	No. de colaboradores que aplican mejora continua en los procesos.	Dirección de Planificación y Desarrollo/ Dirección de Recursos Humanos.		
4	CRITERIO I: LIDERAZGO	1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.	No se evidencia la implementación de un procedimiento de conflicto de intereses que refuerce la confianza mutua, lealtad y respeto entre los colaboradores.	Elaborar un programa de manejo de conflictos de intereses.	Contar un correcto instrumento para la gestión del manejo de conflicto de intereses para el bien institucional.	a) Identificar, planificar e implementar el procedimiento. b) Crear condiciones para una comunicación eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para mejorar el clima.	ago-20	feb-21	Humanos, tecnológico	No. de casos reportados	Dirección de Recursos Humanos.		
5	CRITERIO I: LIDERAZGO	1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.	No se evidencia la existencia de un sistema de aseguramiento de la calidad, alineado a los objetivos estratégicos de la Institución.	Diseñar e implementar el sistema de gestión de calidad, así como las normas, políticas y procedimientos de la Institución.	Implementar el Sistema de aseguramiento y mejora de la calidad institucional que promueva la mejora continua.	a) Realizar levantamiento de situación actual de los procesos críticos. b) Diseñar y documentar los procesos críticos. c) Presentar diseño del sistema de gestión de calidad.	jun-20	jun-21	Humano, tecnológico, financiero.	Implementación del sistema de aseguramiento de la calidad.	Dirección de Planificación y Desarrollo		
6	CRITERIO I: LIDERAZGO	1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	No se evidencia la priorización de la estructura organizacional, desempeño y la calidad en la gestión.	Elaborar una estructura organizacional que apoye el logro de la misión, visión y objetivos estratégicos del ITSC.	Que los colaboradores estén comprometidos con el ITSC.	a) Elaborar una propuesta de mejora y aplicación de gestiones adecuadas en la implementación de la nueva estructura. b) Realizar una evaluación de cargos por competencias c) Plan de promoción y traslado a partir del reconocimientos por meritocracia y evaluación de desempeño.	jun-20	jun-22	Humano, financiero.	100% logro implementación de la estructura organizacional.	Dirección de planificación/ Dirección de Recursos Humanos.		
7	CRITERIO I: LIDERAZGO	1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	No se evidencia la gestión de las opiniones, quejas o sugerencias realizadas por nuestros clientes (interno o externo) que sus opiniones son tomadas en cuenta por la institución.	Implimentar buzones de quejas y sugerencias (interno/externo) como un medio de comunicación donde la comunidad académica y personal de apoyo y servicio puedan realizar sugerencias de acciones de mejora institucional.	Que todos los involucrados cuenten con un buzón para realizar quejas, sugerencias o felicitaciones a la institución.	a) Elaborar un procedimiento de confidencialidad al proceso de respuesta a quejas o sugerencias. b) Diseñar el formulario para la recolección de información sobre quejas, sugerencias o felicitaciones. c) Seleccionar los espacios para la colocación de los buzones.	abr-20	jun-20	Humano, tecnológico, financiero.	No. de quejas, sugerencias revisadas y canalizadas / No. de acciones correctivas implementadas.	Dirección de planificación y Desarrollo.		
8	CRITERIO I: LIDERAZGO	1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	No se evidencia la socialización con los grupos de interes del ITSC el código de ética, y la confidencialidad en el acceso al Comité de Ética en caso de requerirlo.	Informar a los grupos de interés el código de ética, igualmente los medios de acceso al Comité de Ética en caso de requerirlo.	Que los colaboradores estén comprometidos con el ITSC y el Código.	a) Actualizar el código de ética institucional. b) Sensibilizar a los servidores públicos de la institución sobre el código de ética. c) Aplicar encuestas para medir el conocimiento de los servidores públicos en la institución sobre temas relacionados a la ética, integridad, transparencia y prácticas anti-corrupción. d) Divulgar los medios disponibles para realizar las quejas, denuncias y reclamaciones. e) Realizar auditorías éticas aleatorias a los instrumentos de Transparencia Institucional	may-20	jun-20	Humano, tecnológico, financiero.	Cantidad de actividades y encuestas realizadas para la socialización del Plan de Ética Institucional	Comisión de ética del ITSC.		
9	CRITERIO I: LIDERAZGO	1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	No se evidencia un Plan de Desarrollo Institucional.	Realizar mesa de trabajo para consolidar y elaborar propuestas y acciones pendientes de cada area, según el PEI.	Que todos los actores e involucrados de la institución conozcan y contribuyan al plan de desarrollo institucional.	a) Definir el modelo de seguimiento y evaluación de los planes y proyectos institucionales. b) Definir e implementar el modelo de planificación estratégica.	jun-20	jun-22	Humano, tecnológico, financiero.	Porcentaje de avance del plan de desarrollo institucional.	Rectoría/ Dirección de planificación y Desarrollo.		
10	CRITERIO I: LIDERAZGO	1.3 Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.	No se evidencia la implementación de los subsistemas de Reclutamiento, selección y retención del Talento Humano	Mejorar y aprobar los procedimientos de los subsistemas de RRRH.	Garantizar la contrataciones de profesionales con un alto rendimiento y productividad.	a) Identificar, planificar e implementar los procedimientos y contar con las evidencias a mejorar .	jun-20	jun-21	Humano, tecnológico, financiero.	Al menos el 80% de los procesos de los subsistemas implementado.	Dirección de Recursos Humanos.		
11	CRITERIO I: LIDERAZGO	1.3 Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.	No se evidencia un plan de mejora y de actualización, según las acciones preventivas y correctivas levantadas para asegurar un cumplimiento cabal de los objetivos estratégicos y el plan de capacitación.	Realizar Actividades de trabajo en equipo y carta de reconocimientos.	Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias y contar con mecanismos de apoyo para el personal.	a) Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo. b) Reconocer el tiempo y designar en los puestos que tiene las competencias.	sep-20	dic-20	Humano, tecnológico, financiero.	No. de talleres de trabajo en equipo.	Dirección de Recursos Humanos.		

12	CRITERIO II: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION	2.1 Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión y Rendición de Cuenta.	No se evidencia la actualización continua de los grupos de interés sobre necesidades presentes y futuras.	Socializar el informe de metas físicas-financiera y memoria institucional del ITSC y la elaboración del procedimiento de actualización de grupos de interés y Mapa de involucrados actuales.	Socializar un plan de comunicación y los valores	Promover la cultura de rendición de cuentas de todos los miembros del ITSC.	a) Divulgar y socializar el Informe de logros y metas físicas-financiera según presupuesto aprobado. b) Definir e implementar el modelo de rendición de cuentas. c) Realizar rendición de cuentas.	jul-20	ago-20	Humanos, financieros.	Mapa de los grupos de Interés / Informe de necesidades presentes y futuras de los grupos de interés.	Dirección de Planificación	Esta actividad se realizará en conjunto con las vicerrectorías académicas.
13	CRITERIO II: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION	2.2 Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.	No se evidencia una estructura pragmática y una distribución equilibrada de los recursos de acuerdo con las prioridades estratégicas.	Publicar y remitir a todo el personal los requerimientos priorizados.	Lograr cohesión de los involucrados con el plan de priorización del gasto acorde con las prioridades estratégicas del ITSC, realizando un correcto levantamiento de detección de necesidades, insumos y materiales por área.		a) Divulgar y socializar la priorización de los requerimientos según presupuesto aprobado.	mar-20	dic-20	Humanos, tecnológicos y financieros.	Porcentaje de inversión del presupuesto destinado a mejorar la infraestructura de apoyo a la docencia.	Rectoría/Dirección de planificación/Vicerrectorías	
14	CRITERIO II: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION	2.3 Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.	No se evidencia un plan de comunicación, ni un mecanismo de seguimiento a los logros y las normativas de los órganos rectores.	Elaborar un plan de comunicación y política de socialización de las decisiones toma de decisiones.	Socializar un plan de comunicación y los valores institucionales, objetivos estratégicos y operativos para asegurar una comunicación efectiva a todos los grupos de interés. Que todos los interesados conozcan las políticas de comunicación y trabajo en equipo.		a) Elaborar el plan de comunicación b) Socializar los lineamientos del plan de comunicación con los grupos de interés. c) Dar seguimiento a la implementación de la estrategia de planificación.	jun-20	dic-20	Humano, tecnológico, financiero.	Política de comunicación estratégica y de toma de decisiones.	Dirección de planificación.	
15	CRITERIO III: PERSONAS	3.1 Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.	Fortalecer los subsistemas de recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación del plan de desarrollo institucional.	Implementar los subsistemas de gestión humana en el ITSC.	Asegurar la correcta implementación de los diversos subsistemas de gestión humana con el propósito de lograr una planificación eficiente y transparente.		a) Realizar un diagnóstico de requerimientos establecidos en la ley 41-08 de Administración pública para la implementación de los subsistemas de recursos Humanos. b) Elaborar los componentes de los diferentes subsistemas de gestión humana. c) Implementar los subsistemas de gestión humana. d) Medir el desempeño de los diferentes subsistemas de gestión humana.	jun-20	jun-21	Humano, tecnológico, financiero.	Informes de avance de implementación del proyecto.	Dirección de Recursos Humanos/ Dirección de tecnología.	
16	CRITERIO III: PERSONAS	3.1 Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.	No se cuenta con un plan de reconocimiento al esfuerzo y logros individuales y de equipo.	Implementar el premio ITSC a la mejora continua clasificado en varios renglones que promuevan el cambio hacia la mejora continua.	Asegurar la eficacia y la eficiencia de los procesos académicos-administrativos que ejecuta la institución.		a) Realizar actividades y dinámicas para mantener el equipo humano proactivo, comprometido con el instituto. b) Definir los indicadores y elaborar un plan de acciones de mejora.	may-20	dic-20	Humano, financiero	Informe de personas reconocidas y equipos de trabajos galardoados. / Estructura y lineamientos del premio.	Dirección de Recursos Humanos/ Comité de Calidad.	
17	CRITERIO III: PERSONAS	3.1 Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.	No se cuenta con un plan de capacitación y de gestión de personas.	Diseñar e implementar el plan de capacitación y gestión de personas de acuerdo al plan de desarrollo institucional.	Contar con un personal cualificado con las competencias requeridas para el desempeño de sus funciones y el desarrollo de las habilidades blandas.		a) Realizar un levantamiento para detectar las necesidades de capacitación requeridas por las áreas alineadas al plan de desarrollo de competencias establecidas en la descripción de puesto. b) Implementar el plan de capacitación a colaboradores y docentes. c) Medir el impacto de programa de formación en el desempeño de los indicadores de las áreas.	jul-20	dic-20	Humano, financiero	Plan de capacitación alineado al plan de desarrollo institucional / No. de colaboradores capacitados.	Dirección de Recursos Humanos/ Vicerrectorías/Direcciones.	
18	CRITERIO III: PERSONAS	Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.	No se ha implementado el plan de Riesgo Laboral, seguridad e higiene.	Asegurar las condiciones del entorno laboral para motivar al empleado en su puesto a través de un plan de Riesgo.	Contar con un ambiente seguro dentro de la institución.		Implementar el plan de mejora y Riesgo Laboral y Seguridad Integral.	ago-20	dic-20	Humano, financiero	Plan de gestión de riesgo laboral / Informe de implementación.	Dirección de recursos humanos/Oficina de gestión de riesgo laboral	
19	CRITERIO IV: ALIANZAS Y RECURSOS	4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes	Establecer las expectativas de las alianzas por evaluaciones	Gestionar alianzas con organizaciones para diseñar evaluación de los procesos que participan los clientes.	Identificar los resultados para tener claridad de las evaluaciones por cliente.		a) Clasificar para tomar decisiones de si es factible o no el establecimiento de las relaciones interinstitucionales. b) Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés.	abr-20	may-20	Humanos	Política de establecimiento de alianzas estratégicas.	Vicerrectoría de Extensión y Vinculación.	
20	CRITERIO IV: ALIANZAS Y RECURSOS	4.3 Gestionar las finanzas	Actualmente no cuenta con un programa de Captación de Donaciones y recursos no estatal.	Lograr la creación de una unidad sin ánimo de Lucro que permita a la institución una cogestión financiera para el desarrollo de planes, programas y proyectos.	Identificar donantes que apoyen las ejecutorias, como los proyectos y productos institucionales.		a) Diseñar una plantilla de Acta de Constitución de Proyecto para crear una ONG. b) Organizar lista de instituciones donantes, c) Organizar actividades por sectores para la captación de colaboradores.	may-20	may-21	Humanos, financieros.	Estatutos de ONG / Listado de donantes	Vicerrectoría de Extensión y Vinculación.	
21	CRITERIO IV: ALIANZAS Y RECURSOS	4.3 Gestionar las finanzas	Actualmente la institución no cuenta con un programa de consultoría y servicios.	Lograr incluir en la ejecución financiera, el desarrollo de un presupuesto por proyectos.	Identificar la distribución por vicerrectoría de los recursos financieros internos con sujeción al plan estratégico de la institución.		a) Elaborar el manual ITSC-Prestaciones y Servicios b) Solicitar la aprobación de la estructura programática y manejo de fondos internos. c) Implementar el plan de desarrollo de las prestaciones y servicios por área.	oct-20	oct-21	Humanos, tecnológicos y financieros.	Manual de prestaciones y Servicios del ITSC / Catalogo de Servicios organizados por laboratorios y áreas.	Vicerrectoría de Extensión y Vinculación. / Vicerrectoría Académica/ Dirección de Planificación y Desarrollo.	
22	CRITERIO VII: RESULTADOS EN LAS PERSONAS	7.1. Mediciones de la percepción. En relación a: Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales.	No se cuenta con un plan de implementación de la carrera académica y administrativa.	Elaborar las políticas y planes para implementar la carrera académica y administrativa en el ITSC.	Implementar el sistema de carrera académica y administrativa, a los fines de garantizar su profesionalización y la estabilidad operacional de la institución.		Implementar un plan de carrera especial donde se contemplen las competencias y perfiles del puesto para el ingreso y el mecanismo de salida del mismo.	jun-20	jul-21	Humano, financiero	Implementación de la carrera académica y administrativa.	Dirección de Planificación/Dirección de recursos humanos.	
23	CRITERIO VII: RESULTADOS EN LAS PERSONAS	7.1. Mediciones de la percepción. En relación a: Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales.	No se cuenta con un procedimiento de jubilación y sucesión.	Asegurar el buen desempeño de las funciones y operaciones.	Contar con el procedimiento del plan de jubilación de los colaboradores.		a) Realizar un diagnóstico situación, a los fines de conocer los posibles colaboradores que ingresarían a la jubilación.	sep-20	mar-21	Financieros.	Procedimiento de jubilación de colaboradores.	Dirección de Recursos Humanos.	
24	CRITERIO VII: RESULTADOS EN LAS PERSONAS	7.1. Mediciones de la percepción. En relación a: Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales.	No se ha publicado los resultados, resúmenes e interpretaciones de la encuesta de clima laboral.	Diseñar un plan de mejora de acuerdo a los resultados de la encuesta del clima laboral.	Lograr una cobertura total de los resultados de la encuesta de clima laboral		Difusión y envío de correos masivos o comunicado con los resultados estadística.	abr-20	may-20	Humanos	Cantidad de actividades y encuestas realizadas para la socialización de resultados encuesta clima laboral.	Dirección de Recursos Humanos.	