

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL  
2020-2021

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	1	1.1	<i>No se observa que se comunique la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</i>	Comunicar el nuevo marco institucional a todos los grupos de interés.	Comunicado el nuevo marco institucional a los grupos de interés internos y externos.	Colocar nuevo marco institucional en página web institucional, redes sociales, murales y zonas de paso.	Jan-21	May-21	N/A	N/A	Dirección Planificación y Desarrollo/ Dirección Comunicaciones/Dirección Tecnologías de la Información y Comunicación	
2	1	1.2	<i>No se han identificado las diferentes necesidades y expectativas de los grupos de interés externos (clientes/usuarios, proveedores, instituciones, etc).</i>	Identificar las diferentes necesidades y expectativas de los grupos de interés externos (clientes/usuarios, proveedores, instituciones, etc).	Identificadas las diferentes necesidades y expectativas de los grupos de interés externos (clientes/usuarios, proveedores, instituciones, etc).	Realizar un cronograma de actividades. Levantamiento de las necesidades y expectativas a través de encuestas.	Mar-21	May-21	N/A	Cantidad de necesidades y expectativas posibles (viabiles)/ Cantidad de necesidades expresadas	Dirección Planificación y Desarrollo	
3	1	1.4	<i>No se evidencia desarrollo y análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</i>	Desarrollar y analizar las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	Desarrolladas y analizadas las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	Elaborar plan de acción en base a los resultados de las encuestas de necesidades y expectativas de los grupos de interés. Socializar plan de acción con áreas involucradas.	May-21	Jun-21	N/A	Cantidad de necesidades satisfechas/ Cantidad de necesidades expresadas	Dirección Planificación y Desarrollo	
4	2	2.1	<i>No se evidencian análisis de forma sistemática de las debilidades y fuerzas internas, incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</i>	Identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que pueden incidir en el logro de los objetivos institucionales.	Identificadas las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que pueden incidir en el logro de los objetivos institucionales.	Realizar analisis FODA y Análisis de Riesgos periódicamente.	Feb-21	May-21	N/A	Riesgos analizados/riesgos identificados	Dirección Planificación y Desarrollo	

5	3	3.1	<b>No se ha desarrollado e implementado una política de gestión de Recursos Humanos, basada en la estrategia y planificación de la Organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</b>	Desarrollar e implementar una política de gestión de Recursos Humanos, basada en la estrategia y planificación de la Organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	Desarrollada e implementada una política de gestión de Recursos Humanos, basada en la estrategia y planificación de la Organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	Implementar la Política General de RR.HH.	Jan-21	Mar-21	N/A	Cantidad de políticas elaboradas e implementadas, Cantidad de políticas planteadas.	Dirección Recursos Humanos	
6	4	4.2	<b>No se ha desarrollado una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</b>	Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	Desarrollada una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	Elaborar boletines periódicos con explicaciones de los servicios disponibles e indicadores de calidad.	Jan-21	Dec-21	N/A	Cantidad de boletines emitidos	Dirección Comunicaciones/ Dirección Planificación y Desarrollo	
7	4	4.6	<b>No se evidencia un equilibrio entre la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público). No se observa que la distribución (Layout) de las áreas sea eficiente y eficaz.</b>	Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público). Distribuir el (Layout) de las áreas eficiente y eficazmente.	Equilibrada la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público). Distribuido el (Layout) de las áreas eficiente y eficazmente.	Realizar encuesta de satisfacción y expectativas a los usuarios.	Mar-21	Jun-21	N/A	Porcentaje de ciudadanos encuestados satisfechos con la ubicación de la institución y distribución de las áreas dentro de la misma.	Dirección Planificación y Desarrollo	
8	5	5.2	<b>No se involucra a los ciudadanos/clientes en el diseño de los servicios y productos.</b>	Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño de los servicios y productos.	Involucrados los ciudadanos/clientes en el diseño de los servicios y productos.	Realizar encuesta de satisfacción y expectativas a los usuarios.	Mar-21	Jun-21		Expectativas cumplidas/expectativas planteadas	Dirección Planificación y Desarrollo	

