



Consejo Nacional de la Persona Envejeciente

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL ENERO - DICIEMBRE 2021

No.	Criterios No.	Sub-criterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	Criterio No.1 Liderazgo	Sub-criterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.	No se tiene visible la misión en la firma digital institucional.	Integrar la misión en la firma digital institucional.	Dar a conocer la misión institucional a través de nuestros de los medios digitales.	Gestionar la incorporación de la misión en la firma digital.	Enero 2021	Marzo 2021	Recursos Humanos, computadoras e internet	Firma digital	Departamento de Recursos Humanos, Departamento de Tecnología, Departamento de comunicaciones.	Logrado
2		Sub-criterio 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	No se cuenta con talleres de liderazgo para promover la cultura de innovación en la institución	Impartir talleres de liderazgo para promover cultura de innovación institucional.	Gestionar el liderazgo institucional para promover cultura de innovación.	Realizar talleres de liderazgo.	Enero 2021	Diciembre 2021	Recursos Humanos, proyector, computadora, facilitador	Convocatoria de talleres, fotos, lista de asistencia.	Departamento de Recursos Humanos, Departamento de calidad	Logrado
3		Sub-criterio 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.	No se ha realizado actividades enfocadas a promover el trabajo con el ejemplo en consonancia con los objetivos y valores establecidos en la institución.	Impartir charlas y/o talleres para fomentar el ejemplo, atendiendo a los lineamientos de la organización.	Educación y dar a conocer los objetivos y valores del Centro para crear un ambiente de competencia organizacional referencial.	Gestionar talleres/charlas orientados a potencial las aptitudes de los servidores públicos.	Marzo 2021	Noviembre 2021	Recursos Humanos, proyector, computadora, facilitador	Convocatoria de talleres, fotos, lista de asistencia.	Departamento de Recursos Humanos.	Logrado
4		No se ha realizado charlas/talleres para promover una cultura de confianza mutua y respeto entre líderes y empleados.	Gestionar charlas y/o talleres para crear una cultura de confianza y respeto entre todos los miembros de la institución.	Crear conciencia respecto a la importancia y beneficios de un ambiente institucional de respeto y confianza.	Realizar talleres/charlas para promover un ambiente de respeto y confianza.	Marzo 2021	Noviembre 2021	Recursos Humanos, proyector, computadora, facilitador	Convocatoria de talleres, fotos, lista de asistencia.	Departamento de Recursos Humanos.		
5	Criterio No.4 Alianzas y recursos	Sub-criterio 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.	No se ha creado un protocolo para implementar normativas de control de calidad de nuestros servicios.	Realizar un protocolo de para medir la calidad de los servicios en la institución.	Crear el protocolo para redefinir, planificar e implantar actividades de seguimiento, medición, análisis y evaluación con el fin de establecer mejoras que se deriven la eficiencia de los servicios a lo interno y externo.	Diseñar el protocolo para medir la satisfacción y calidad de los servicios.	Enero 2021	Septiembre 2021	Recursos Humanos, computadora, Internet, APP institucional.	Documento (protocolo), fotos de reuniones con los departamentos	Todos los departamentos de la institución, con enfoque en Departamento de Tecnología, Departamento Administrativo, Departamento de Desarrollo Institucional y Control de Calidad.	
6		Sub-criterio 4.5 Gestionar la tecnología	No tenemos certificación NORTIC A7	Obtención la certificación NORTIC A7	Lograr cumplir con los requerimientos establecidos para lograr las certificaciones A7.	Cumplir con los estándares establecidos de modo que permita la obtención del certificado.	Julio 2021	Noviembre 2021	Recursos humanos, computadoras, internet	La Certificación de normativa.	Departamento De Tecnología	
7		Sub-criterio 4.6 Gestionar las instalaciones	No tenemos una política del manejo acerca de los recursos energéticos.	Crear una política de recursos energéticos.	Tener una reducción de costos por consumo de energía en la institución, al generar una cultura de consumo responsable.	Diseñar la política de ahorro de recursos energéticos.	Enero 2021	Abril 2021	Recursos Humanos, computadora, Internet.	Fotos de jornada sobre el uso de recursos energéticos.	Departamento de Recursos Humanos, Departamento de Desarrollo Institucional, Departamento de Tecnología.	Logrado

8	Criterio 6: Resultados Orientados a los ciudadanos/clientes	6.2. Mediciones de resultados. Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios	No tenemos un protocolo medir para las quejas.	Diseñar un protocolo de atención y resolución de quejas, vinculado al protocolo de satisfacción en los servicios.	Proporcionar al reclamante acceso a un proceso de tratamiento de quejas abierto y sencillo; — incrementar la capacidad de la organización de resolver las quejas de forma coherente, sistemática y responsable para lograr la satisfacción del reclamante y de la organización; — incrementar la habilidad de la organización para identificar tendencias, eliminar las causas de las quejas y mejorar las actividades de la organización;	Crear protocolo de atención y resolución de quejas.	Enero 2021	Septiembre 2021	Departamento Acceso a la Información, Departamento de Control de Calidad.	Protocolo de Atención y Resolución de Quejas.	Departamento Acceso a la Información, Departamento de Control de Calidad, Departamento de Desarrollo Social, Departamento Administrativo.	
9	Criterio No.7 Resultados en las personas	Sub-criterio 7.1 Mediciones de la percepción. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo	No tenemos una cultura organizacional sólida	Estandarizar la cultura organizacional de la institución	Lograr una cultura organizacional sólida	Diseñar un plan de orientación para todas las áreas acerca de la cultura organizacional	Enero 2021	Diciembre 2021	Recursos humanos, computadoras, internet, material gastable	Plan de orientación institucional	Departamento de Recursos Humanos, Departamento de Calidad	
10	Criterio No.8: Resultados de responsabilidad social	Sub-criterio 8.2 Mediciones del rendimiento organizacional	No contamos con el proceso de medición de las políticas de manejo de desechos.	Lograr medir de manera factible la perfecta ejecución de la política de desechos.	Monitorear la ejecución de la política de desechos.	Construir una herramienta de gestión de desechos sólidos.	Abril 2021	Agosto 2021	Material gastable, computadoras, impresoras, internet, personal encargado	Instrumento de medición	Departamento de Calidad	Logrado