

No.	CRITERIO	No.	SUBCRITERIO	DESCRIPCIÓN	ÁREA DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORA	OBJETIVOS	TAREAS	TIEMPO		RECURSOS NECESARIOS	INDICADOR	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	COMENTARIO
									INICIO	FIN				
1	3. Personas	3.2	Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.	3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).	No se evidencia innovadoras formas de aprendizajes	Desarrollar programas de evaluación de desempeño a todo el personal	Motivar el buen desempeño del personal en base a las responsabilidades de sus funciones	1- Realizar un sistema de incentivos por desempeño para todos los colaboradores	ene-22	dic-22	Recursos Humanos Formulario de Evaluación	Personal Evaluado	Departamento de Recursos Humanos	
				7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	No se evidencia el desarrollo y promueve métodos modernos de formación	Desarrollar programas de evaluación de desempeño a todo el personal	Motivar el buen desempeño del personal en base a las responsabilidades de sus funciones	1- Realizar un sistema de incentivos por desempeño para todos los colaboradores	ene-22	dic-22	Recursos Humanos Formulario de Evaluación	Personal Evaluado	Departamento de Recursos Humanos	
				9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.	No se cuenta con un instrumento que mida el impacto del aprendizaje obtenido en las capacitaciones.	Desarrollar programas de evaluación de desempeño a todo el personal	Motivar el buen desempeño del personal en base a las responsabilidades de sus funciones	1- Realizar un sistema de incentivos por desempeño para todos los colaboradores	ene-22	dic-22	Recursos Humanos Formulario de Evaluación	Personal Evaluado	Departamento de Recursos Humanos	
2	5. Procesos	5.1	Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.	8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	No se evidencia la garantía de la protección de los datos.	Preparar la propuesta para garantizar la protección de datos	Establecer la base sobre la cual se podrán definir los lineamientos para garantizar la protección de los datos	Implementación de sistema para protección de los datos	ene-22	dic-22	Correo Institucional Carpeta Documentación Institucional	Back up de información	División de Tecnología	
3	6. Resultados Orientados a los Ciudadanos / Clientes	6.2	Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.	2. Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	No se evidencia resultados de número y tiempo de procesamiento de las quejas	Promover el uso de buzón de sugerencias entre los clientes colaboradores	Establecer los lineamientos necesarios para correcta gestión del manejo de los buzones de sugerencia	1. Levantar las informaciones con los colaboradores. 2. Elaborar la documentación institucional 3. Gestionar la aprobación 4. Publicación de Difusión e implementación del Documento	ene-22	dic-22	Buzones físicos instalados Procedimientos definidos para la gestión de los buzones	Cantidad de Quejas/ Sugerencias resueltas	Comunicaciones Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	
				7. Resultados en las Personas	7.1	Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:	2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	No se cuenta con el manual de procedimientos institucionales.	Preparar la propuesta para la preparación del Manual de Procedimientos	Establecer la base sobre la cual se podrán definir las actividades de los procesos de la organización	1. Levantar las informaciones con los colaboradores. 2. Elaborar la propuesta del Manual 3. Solicitar la aprobación 4. Socializar con los colaboradores	ene-22	dic-22	Correo Institucional Carpeta Documentación Institucional
4	7. Resultados en las Personas	7.1	Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:	4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	No se cuenta con la disposición del lugar de trabajo ni las condiciones ambientales de trabajo	Definir el marco de trabajo para mejorar las condiciones ambientales de trabajo.	Asegurar un sistema de gestión que permita mejorar las condiciones ambientales en el lugar de trabajo	1. Encuentros con las diferentes áreas para el levantamiento de los procesos. 2. Elaborar documentos e identificar registros. 3. Aprobación del nuevo documento. 4. Difusión e implementación del Documento	ene-22	dic-22	Correo Institucional Carpeta Pública Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	Dirección Administrativo y Financiero Departamento de Recursos Humanos	
				4. Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).	No se cuenta con políticas de diversidad étnicas y de personas para la implementación de programas sociales por el Gobierno.	Preparar la propuesta de los lineamientos de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja	Establecer la base sobre la cual se podrán definir los lineamientos de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja	1. Levantar las informaciones con los colaboradores. 2. Elaborar la propuesta del Manual 3. Solicitar la aprobación 4. Socializar con los colaboradores	ene-22	dic-22	Correo Institucional Carpeta Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	
5	8. Resultados de Responsabilidad Social	8.2	Mediciones del rendimiento organizacional	5. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	No se cuenta con apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en Actividades Filantrópicas.	Promover una cultura de desarrollo a través de benchlearning	Establecer una cultura de desarrollo a través de benchlearning	1. Realizar una elección de un objeto de benchlearning 2. Identificar el producto o servicio sustantivo de la organización. 3. Establecer una relación con los objetivos estratégicos 4. Identificar organizaciones comparables 5. Comunicar y obtener colaboración 6. Acción e implementación de los resultados	ene-22	dic-22	Respaldo de la organización para la puesta en práctica.	Prácticas completamente integradas a los procesos	Dirección Ejecutiva Departamento de Recursos Humanos Departamento de Planificación y Desarrollo	
				9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	No se cuenta con evidencia de programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos y empleados.	Preparar la propuesta para la preparación de la documentación institucional	Establecer la base sobre la cual se podrán definir las actividades de los procesos de la organización	1. Levantar las informaciones con los colaboradores. 2. Elaborar la propuesta de los procesos misionales 3. Solicitar la aprobación 4. Socializar con los colaboradores	ene-22	dic-22	Correo Institucional Carpeta Pública Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	
				6. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	No se cuenta con evaluación de impacto en la innovación de los servicios/productos	Establecer la encuesta de percepción para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos / clientes	Establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes está enfocado a satisfacer al cliente.	1. Definir el objetivo de la encuesta de satisfacción 2. Definir la escala de medición 3. Realizar la encuesta 4. Recopilar respuesta 5. Analizar los resultados	ene-22	dic-22	Cuestionario de encuesta Publicación de Estadística e informe de seguimiento	Nivel de Satisfacción de los ciudadanos/ clientes	Dirección Ejecutiva Departamento de Planificación y Desarrollo	
6	9. Resultados Claves de Rendimiento	9.2	Resultados internos: nivel de eficiencia.	1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	No se cuenta con la medición de la eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles.	Desarrollar programas de evaluación de desempeño a todo el personal	Motivar el buen desempeño del personal en base a las responsabilidades de sus funciones	1- Realizar un sistema de incentivos por desempeño para todos los colaboradores	ene-22	dic-22	Recursos Humanos Formulario de Evaluación	Personal Evaluado	Departamento de Recursos Humanos	
				5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	No se evidencia la medición del valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación.	Implementar indicadores a través del plan estratégico institucional que nos permitan medir el tiempo de retorno de la inversión del uso de las tecnologías	Mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a través del uso de las TIC	Establecer indicadores que permitan evaluar la relación costo efectividad del uso de las TIC	ene-22	jun-22	Correo Institucional Carpeta Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	División de Tecnología Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	
				6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas	No se cuenta con los resultados de las mediciones por inspecciones o auditoría de funcionamiento	Implementar indicadores a través del plan estratégico institucional que nos permitan medir el resultados de las inspecciones de auditoría	Mejorar la calidad de los servicios ofrecidos	Establecer indicadores que permitan evaluar la relación costo efectividad del uso de las TIC	ene-22	jun-22	Correo Institucional Carpeta Documentación Institucional	Documentación Institucional Aprobada	Departamento de Planificación y Desarrollo	
				7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros	No se ha participado en concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión	Implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)	Implementar las NOBACI al 99%	1. Acceso Portal de Contraloría 2. Levantar los procesos / evidencias para los cinco subcriterios 3. Gestionar aprobación 4. Actualizar el portal en base a la evidencias y procesos	ene-22	dic-22	Correo Institucional Carpeta Documentación Institucional	Incremento en la puntuación NOBACI	Todas las áreas de la Institución Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	
				9) Resultados relacionados al costo efectividad (impactos logrados al menor costo posible.)	No se cuenta con la medición del impacto logrado al menor costo posible	Presentar una propuesta que permita la medición del impacto logrado al menor costo posible	Fortalecimiento de la Gestión Institucional.	1. Presentar una propuesta para la medición del impacto 2. Evaluar la eficiencia de costos	ene-22	dic-22	Informe de Ejecución Presupuestaria	Eficiencia de costo	Dirección Administrativa y Financiera Departamento de Planificación y Desarrollo	