

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Objetivo	Área de Mejora	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	Incluir en la Mesa de Ayuda un comentario obligatorio, cuando el usuario califique la satisfacción general del servicio brindado como regular, malo o muy malo; con la finalidad de captar de manera efectiva la retroalimentación del colaborador.	Desarrollo e Implementación de Sistemas	Implementar una validación al campo de comentario para que no sea posible enviar el formulario si este se encuentra en blanco o vacío.	27/11/2020	27/11/2021	Personal entrenado y calificado del Departamento Implementación de Sistemas. Equipos tecnológicos (hardware y software) apropiados para llevar a cabo el proceso de manera eficiente.	<i>Índice de Satisfacción de Usuarios Internos de los Servicios de Tecnología de la Información y Comunicación</i>	Concepción Muñiz	
2	8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	8.2. Mediciones del rendimiento organizacional Indicadores de responsabilidad social:	Detallar dentro del Procedimiento de Reclutamiento, Selección e Inducción de Personal (DRH-PR-001), los criterios a considerar para la coordinación de reuniones de entrevista de personal, ya sea en modalidad presencial o virtual, con la intención de garantizar la seguridad y salud de los colaboradores y partes interesadas.	Recursos Humanos	• Modificación del documento (DRH-PR-001) e incluir las entrevistas de personal en modalidad virtual.	27/11/2020	27/11/2021	Personal entrenado y calificado del Departamento de Recursos Humanos y Calidad en la Gestión Equipos tecnológicos (hardware y software) apropiados para llevar a cabo el proceso de manera eficiente.	<i>Porcentaje de documentos controlados aprobados en plazo dentro de Sistema de Administración de Documentos (SAD)</i>	Ana Tejada	
3	3: PERSONAS	3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.	Incluir en las Descripciones de Puestos las nuevas habilidades requeridas para el buen desempeño de las funciones del colaborador; en consonancia con el cambio de contexto y estilo de trabajo que pasa de ser presencial a remoto: asegurando la fluidez del trabajo, comunicación activa, estilo de liderazgo y cumplimiento de las funciones de los puestos.	Recursos Humanos	• Modificar descriptivos de puesto e incluir nuevas habilidades como el trabajo remoto. Aseguramiento de la fluidez del trabajo, comunicación activa, estilo de liderazgo y cumplimiento de las funciones de los puestos.	27/11/2020	27/11/2021	Personal entrenado y calificado del Departamento de Recursos Humanos y Calidad en la Gestión Equipos tecnológicos (hardware y software) apropiados para llevar a cabo el proceso de manera eficiente.	<i>Porcentaje de documentos controlados aprobados en plazo dentro de Sistema de Administración de Documentos (SAD).</i>	Ana Tejada	
4	9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO	9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.	Modificar la base del cálculo de "porcentaje de cumplimiento del programa de capacitación", con la finalidad obtener un resultado trimestral.	Recursos Humanos	• Modificar cálculo del indicador "porcentaje de cumplimiento del programa de capacitación", que existen capacitaciones "remanentes" de años anteriores. Tomarse en cuenta para la determinación de las metas trimestrales.	27/11/2020	27/11/2021	Personal entrenado y calificado del Departamento de Recursos Humanos y Calidad en la Gestión. Equipos tecnológicos (hardware y software) apropiados para llevar a cabo el proceso de manera eficiente. Matriz de Indicadores de Desempeño	<i>Porcentaje de cumplimiento del Programa de Capacitación</i> <i>Porcentaje de cumplimiento de las Evaluaciones de Eficacia de las capacitaciones realizadas</i>	Ana Tejada	
5	4: ALIANZAS Y RECURSOS	4.4. Gestionar la información y el conocimiento.	Creación de un plan de digitalización de archivos de personal, con la finalidad de garantizar la fluidez durante las auditorías, así como tener la disponibilidad de la información en caso de donde sea necesario el trabajo remoto.	Recursos Humanos	• Creación y ejecución de un Plan de Digitalización de Archivos de Personal. • Capacitación y adiestramiento en trabajo remoto, reuniones virtuales, auditorías virtuales.	27/11/2020	27/11/2021	Personal entrenado y calificado del Departamento Recursos Humanos. Equipos tecnológicos (hardware y software) apropiados para llevar a cabo el proceso de manera eficiente Cursos, talleres, capacitaciones.	<i>Porcentaje de cumplimiento del Programa de Capacitación</i> <i>Porcentaje de cumplimiento de las Evaluaciones de Eficacia de las capacitaciones realizadas</i>	Ana Tejada	

6	9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO	9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.	Subdivisión de las tareas correspondientes a una misma actividad dentro del Formulario de Solicitudes de Acciones Correctivas y de Mejora (DPD-FR-002), al momento de hacer la verificación de eficacia, para los casos donde exista una tarea que aún se encuentra en proceso.	Calidad en la Gestión	Modificación del formulario DPD-FR-002, considerar la subdivisión de tareas correspondientes a una misma actividad al momento de hacer la verificación de eficacia en los casos donde existe una tarea que aún se encuentra en proceso.	27/11/2020	27/11/2021	Personal entrenado y calificado del Departamento de Calidad en la Gestión. Equipos tecnológicos (hardware y software) apropiados para llevar a cabo el proceso de manera eficiente.	Porcentaje de documentos controlados aprobados en plazo dentro de Sistema de Administración de Documentos (SAD).	Alberto Jiménez	
7	4: ALIANZAS Y RECURSOS	4.5. Gestionar la tecnología.	Creación de una plataforma en la cual el usuario carga directamente la información que va a publicar en la página web institucional, notificando así al Departamento Publicaciones, quien se encargará de pasar esta información a producción.	Operaciones TIC	Actualización de la ficha descriptiva de procesos Publicaciones (DTI-FP-005) agregando la nueva modalidad	10/11/2021	27/11/2021	Personal entrenado y calificado del Departamento de Publicaciones. Equipos tecnológicos (hardware y software) apropiados para llevar a cabo el proceso de manera eficiente.	Porcentaje de documentos controlados aprobados en plazo dentro de Sistema de Administración de Documentos (SAD).	Roberto Terc / Edilio Almonte	
8	5 PROCESOS	5.1 Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.	Incorporación al informe de Revisión por la Dirección una explicación más detallada sobre la eficacia lograda en las acciones para abordar las oportunidades.	Calidad en la Gestión	Incluir acápite de oportunidades dentro del Informe de Revisión por la Dirección.	27/11/2020	27/11/2021	Personal entrenado y calificado del Departamento Calidad en la Gestión. Informe de Revisión por la Dirección	Porcentaje de documentos controlados aprobados en plazo dentro de Sistema de Administración de Documentos (SAD).	Alberto Jiménez	