

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	2	2.1.2	No se ha elaborado un listado que abarque los grupos de interés relevantes.	Elaborar listado de las partes interesadas.	Contar con una base de datos que nos aporte información relevante de las partes interesadas al momento de tomar decisiones.	Identificar los grupos de interés. Elaborar matriz. Difundir a todo el personal matriz de partes interesadas.	enero 2022	abril 2022	Humanos y Tecnológicos	Matriz de las partes interesadas elaborada	Sagrario Matos	
2	2	2.2.2	No se cuenta con evidencias reciente de las expectativas y necesidades de las partes interesadas.	Elaborar listado de las partes interesadas, incluidas sus necesidades, requisitos y expectativas.	Contar con una base de datos actualizada, con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Identificar los grupos de interés, sus necesidades y expectativas. Elaborar matriz. Difundir a todo el personal matriz de partes interesadas, incluidas sus necesidades y expectativas.	enero 2022	abril 2022	Humanos y Tecnológicos	Matriz de las partes interesadas elaborada	Sagrario Matos	
3	3	3.3.3	No se ha conformado la asociación de servidores públicos.	Conformar la Asociación de Servidores Públicos.	Contar con una Asociación de servidores públicos, que vele por el cumplimiento de los derechos de los colaboradores y sea la representación de los mismos.	Conformar comité Gestor de la ASP registrado. Realizar solicitud al MAP. Celebrar asamblea constitutiva celebrada.	enero 2022	marzo 2022	Humanos y Tecnológicos	Acta de conformación de la ASP	Kedmay Klinger	
4	3	3.3.5	Desde el año 2018 no se aplica la encuesta de clima laboral.	Aplicar Encuesta de Clima Laboral.	Conocer la percepción de los colaboradores respecto al clima laboral y tomar la medidas de mejora pertinentes.	Realizar solicitud al MAP. Remitir a los colaboradores la encuesta de Clima Remitir plan de acción al MAP.	enero 2022	marzo 2022	Humanos y Tecnológicos	Informe de la Encuesta de clima.	Kedmay Klinger	

5	4	4.1.1	No se ha creado la sistematización de la identificación anticipada de socios interinstitucionales clave, que vaya alineada a las necesidades de los productos del PEI.	Crear estrategias para la sistematización de la identificación anticipada de socios interinstitucionales claveS, que vaya alineada a las necesidades de los productos del PEI.	Gestionar de manera efectiva las Alianzas y Recursos para impulsar el fortalecimiento institucional . Tener una planificación previa de los socios interinstitucionales, con el propósito de alinearlos a las necesidades de los productos del PEI.	Elaboración de hoja de ruta para la implementación de las mesas institucionales de trabajo. Realizar las mesas institucionales de trabajo. Elaborar y ejecutar Planes de Trabajo. Identificación y Planificación de Mesas Técnicas. Realizar un diagnóstico del estatus de la cooperación a partir de insumos disponibles. Elaborar plan de abordaje de la Oferta de Cooperación. Elaboración e implementación Diseñar formato	abril 2022	junio 2022	Humanos y Tecnológicos	Matriz de las partes interesadas elaborada.	Kenia Sánchez	
6	4	4.1.3	No se ha creado una metodología para medir los resultados y el impacto de los acuerdos de colaboración interinstitucional.	Diseñar mecanismos para llevar a cabo el monitoreo de los acuerdos interinstitucionales.	Contar con un mecanismo que permita medir los resultados de los acuerdos de colaboración interinstitucional.	Remitir a Calidad para su estandarización Remitir a Dirección General Poner en uso documento aprobado	abril 2022	junio 2022	Humanos y Tecnológicos	Matriz de las partes interesadas elaborada.	Kenia Sánchez	
7	5	5.1.1	No están documentados todos los procesos de las áreas misionales.	Adquirir el apoyo a través de consultores para documentar los procesos de la ONE.	Estandarizar y simplificar los trámites.	Elaborar TDR. Contratar consultores. Documentar procesos de las áreas misionales.	enero 2022	diciembre 2022	Humanos, económicos y Tecnológicos	% de procesos documentados.	Margarita Lara	
8	6	6.2.7	No se evidencian los resultados de la percepción sobre el tiempo de los servicios.	Aplicar a los usuarios las encuestas de satisfacción.	Conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes.	Actualizar encuesta. Aplicar encuesta a los ciudadanos/clientes. Documentar procedimiento de satisfacción del cliente.	Febrero 2022	marzo 2022	Humanos, económicos y Tecnológicos	Resultados de la encuesta de satisfacción.	Margarita Lara	
9	7	7.1.5	No se están implementando las Encuestas de Clima Laboral.	Pandemia COVID-19. Cambio de gobierno.	Dada la situación mundial de la pandemia del COVID-19 y los cambios políticos, no se aplicó la encuesta de clima en el año 2020.	Aplicar Encuesta de Clima Laboral.	enero 2022	marzo 2022	Humanos y Tecnológicos	Informe de la Encuesta de clima.	Kedmay Klinger	

	10	7	7.1.2.1	Desde el 2018 no se está implementando la Encuesta de Clima Laboral, por lo que no existe una encuesta que permita determinar la percepción del personal referente a la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	Débiles instrumentos de planificación. Planificación no alineada a misión. Planificación débil.	Se trabaja sobre la demanda inmediata de firmas de acuerdos de cooperación interinstitucional sin tener un mecanismo que permita identificar si estas alianzas están alineadas con los objetivos de la planificación institucional.	Crear estrategias para la sistematización de la identificación anticipada de socios interinstitucionales claveS, que vaya alineada a las necesidades de los productos del PEI.	enero 2022	marzo 2022	Humanos y Tecnológicos	Informe de la Encuesta de clima.	Kedmay Klinger	
	11		7.1.2.3	Desde el 2018 no se está implementando la Encuesta de Clima Laboral; por lo que, no existe una encuesta que permita determinar la percepción del personal referente al reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	No existía la necesidad.	No se realizan informes periódicos de monitoreo sobre los resultados de las alianzas y colaboraciones.	Diseñar mecanismos para llevar a cabo el monitoreo de los acuerdos interinstitucionales.	enero 2022	marzo 2022	Humanos y Tecnológicos	Informe de la Encuesta de clima.	Kedmay Klinger	
	12	9	9.2.6	No se realizan auditorías internas.	Diseñar e implementar un Sistema Gestión de Calidad y la cultura de auditorías internas.	Monitorear el nivel de cumplimiento de los procesos y la madurez del SGC.	Concientizar al personal. Elaborar Programa de Auditorias. Iniciar la ejecución del programa de auditorias. Impementar acciones de mejora.	Febrero 2022	diciembre 2022	Humanos y Tecnológicos	% de auditorias realizadas.	Margarita Lara	