



Plan de Mejora CORAASAN 2022

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin			
1	CRITERIO 1: LIDERAZGO	Sub-criterio 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	No contamos con todas las facilidades para aprovechar los beneficios que poseen los correos electrónicos.	Actualización de las aplicaciones de ofimática, correo electrónico y mensajería instantánea	Lograr la actualización de un 75% de las aplicaciones ofimáticas, correo electrónico y mensajería instantánea.	1. Proceso de compra. 2. Proceso de migración de los buzones de correo y de las aplicaciones ofimáticas.	Jan-22	Dec-22	N/A	Nivel de actualización	Dirección TIC / Operaciones TIC
2		Sub-criterio 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.	No siempre las informaciones llegan oportunamente a todos los empleados.	Elaboración e implementación del plan de comunicación estratégica	Implementar el plan de comunicación estratégica en un 30%	1. Dar a conocer el plan 2. Preparar reuniones de trabajo con los entes involucrados. 3. Involucrar a todo el personal de la institución en el proceso de implementación del plan.	Apr-22	Dec-22	N/A	Nivel de implementación del plan	Depto de Comunicaciones
3		Sub-criterio 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.	No estamos integrados al Sistema Integral de Gestión Financiera (SIGEF) en coordinación con el Ministerio de Hacienda.	Implementación del sistema de información de la gestión financiera (SIGEF)	Implementar el SIGEF con el cual se dará seguimiento a la ejecución presupuestaria articulada a la programación, registros contables estándares para todas las instituciones en un 50%.	1. Realizar reuniones con el ministerio de hacienda. 2. Entregar documentos solicitados por la comisión. 3. Lograr certificación del SIGEF. 4. Solicitar los accesos requeridos. 5. Implementación	Jan-22	Dec-22	N/A	Nivel de implementación del sistema	Dirección Financiera
4	CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION	Sub-criterio 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.	No siempre se toman decisiones basadas en los resultados de los indicadores	Implementar en un 85% el sistema de control de gestión	Implementar un sistema automatizado de monitoreo, seguimiento y evaluación del desempeño institucional, que permita contar con información en línea y permanente del comportamiento de los principales indicadores para la toma de decisiones.	1. Solicitar la creación de una unidad de gestión. 2. Identificar espacio físico para la unidad. 3. Solicitar la contratación de personal. 4. Adquirir o desarrollar un software de inteligencia de negocios.	Jun-22	Dec-22	Software de control de gestión	Nivel de implementación del sistema	Depto. Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos. Dirección TIC
5		Sub-criterio 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.	No siempre se utiliza la metodología de medición de impacto de los proyectos ejecutados.	Implementación en 50% del sistema de gestión de proyectos	Consolidar un sistema de gestión de proyectos que permita el manejo adecuado de los mismos desde su concepción hasta la evaluación luego de su ejecución.	1. Gestionar curso de gestión de proyectos para todo el personal de PPP. 2. Identificar los proyectos a ejecutar y asignar cada proyecto a las diferentes analistas del departamento. 3. Implementar mejores prácticas de gestión de proyectos.	Jan-22	Dec-22	Capacitación	Nivel de implementación del sistema	Depto. Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos
6	CRITERIO 3: PERSONAS	Subcriterio 3.2 Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.	No se evidencia plan de capacitación actualizado.	Implementar en un 85% el plan de capacitación.	Tener planificada la capacitación de acuerdo a las necesidades de los departamentos.	1. Levantamiento de información de las necesidades por departamento. 2. Coordinar talleres y cursos. 3. Realizar plan de capacitación. 4. Implementar plan de capacitación.	Jan-22	Dec-22	N/A	Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación	Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación
7		Sub-criterio 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.	No se ha cumplido en la totalidad el sistema de seguridad e Higiene laboral en la institución, evaluando los riesgos de todas las áreas.	Continuar con el proceso de adecuación de la institución a los requisitos de certificación del sistema de seguridad y salud en el trabajo.	Inicio de las actividades que preparan la institución para la implementación de un sistema que permita mejorar la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.	1. Levantamiento del estado actual de los 20 elementos del reglamento 522-06. 2. Implementar las mejoras en base a esos 20 elementos. 3. Recontratar asesor para la certificación.	Jan-22	Dec-22	Consultoría externa	Nivel de implementación del plan de certificación	División Seguridad y Salud Ocupacional
8	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	Sub-criterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.	No se cuenta con políticas y procedimientos escritos para regular todos los acuerdos interinstitucionales.	Proyecto implementación base de datos de acuerdos interinstitucionales en un 80%	Implementar un sistema para gestionar las relaciones interinstitucionales, identificar los actores y controlar la ejecución del mismo a través de las actividades realizadas.	1. Coordinar con TI el diseño y creación de la base de datos. 2. Registrar los avances de los acuerdos y relaciones con sus evidencias.	Jan-22	Dec-22	N/A	Nivel de implementación del sistema	Depto cooperación internacional

9	CRITERIO 5: PROCESOS	Sub-criterio 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.	No se ha documentado e identificado la totalidad de los procesos de las áreas.	Proyecto levantamiento y aprobación del manual de organización.	Mantener actualizados los procesos anuales de función de las diferentes direcciones.	1. Presentación del plan de trabajo. 2. Levantamiento y estandarización de documentos. 3. Presentación y aprobación del MAP.	Jun-22	Dec-22	N/A	Cantidad de documentos actualizados	Depto. Desarrollo institucional
10	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.	Sub-criterio 6.1. Mediciones de la percepción	No se ha logrado la normalización de todos los clandestinos que están consumiendo el servicio y no están pagando a la institución.	Reducción del banco de clandestinos.	Reducir el banco de usuarios clandestinos logrando la normalización de 10,000 contratos nuevos.	1. Analizar los sectores. 2. Planificar y generar los trabajos para las visitas y cortes. 3. Digitar las visitas realizadas en el sistema. 4. Solicitar cambios de tarifas y medidores donde sea requerido. 5. Realizar campañas de recuperación de clandestinos.	Jan-22	Dec-22	Personal, equipos y mobiliarios.	Cantidad de usuarios clandestinos	Dirección Control de pérdidas
11		Sub-criterio 6.2. Mediciones de resultados. Resultados en relación con la participación:	No se cuenta con las brigadas suficientes para eficientizar la gestión y recuperación de los clientes clandestinos	Proyecto de eficientización del departamento de usuarios clandestinos	Reestructurar el departamento de usuarios clandestinos a fin de eficientizar sus funciones y así lograr la recuperación de clientes.	1. Reclutar el personal requerido. 2. Conformar brigadas por zonas periféricas. 3. Arrendar 36 motocicletas.	Jan-22	Dec-22	N/A	Cantidad de brigadas conformadas	Dirección Control de pérdidas
12	CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS	Sub-criterio 7.1. Mediciones de la percepción. Resultados en relación con la percepción global de las personas	No siempre las personas tienen conocimiento de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético	Fortalecimiento y funcionamiento del comité de ética institucional	Fomentar el correcto proceder del comité de ética, creando así un ambiente de integridad y transparencia institucional.	1. Mantener actualizadas las declaraciones juradas de las áreas estipuladas. 2. Entregar código de ética a nuevos empleados. 3. Informe de seguimiento.	Apr-22	Dec-22	N/A	Porcentaje de implementación del plan	Acceso a la información/Comité de ética
13	CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	Sub-criterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional. Indicadores de responsabilidad social	No se realizan mediciones del impacto de las acciones de responsabilidad social realizadas en la institución.	Implementación del programa de responsabilidad social y empresarial	Implementar un programa que tenga como fundamento los valores de la institución, basado en la transparencia, equidad corporativa, rendición de cuentas y aspectos económicos, sociales y medio ambientales.	1. Presentar propuesta de implementación del programa al director general. 2. Obtener aprobación del proyecto. 3. Identificar posibles consultores. 4. Iniciar proceso de contratación de consultoría. 5. Iniciar la implementación del programa.	Jun-22	Dec-22	N/A	Nivel de implementación del sistema	Dirección de Planificación y Desarrollo
14	CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO	Sub-criterio 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.	No siempre se logran el 100% de los objetivos planificados.	Adquisición e implementación de un software de gestión estratégica.	Lograr la sistematización de la planificación, las políticas y procedimientos, así como la gestión de la calidad.	1. Preparar proceso de compras 2. Iniciar implementación del software.	Oct-22	Dec-22	Software	Nivel de implementación del sistema	Dirección Planificación y Desarrollo
15		Sub-criterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.	No todas las áreas de la institución cuentan con certificación de las normas ISO	Proyecto ampliación del sistema de gestión de calidad	Ampliar el SGC a otra área de la institución	1. Determinar el área donde se implementará el sistema de gestión de calidad. 2. Contratar consultor. 3. Realizar levantamiento de información. 4. Identificar y crear documentos. 5. Crear plan de acción.	Oct-22	Dec-22	Contratación consultoría externa	Nivel de implementación	Depto calidad en la gestión