

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL INEFI 2022

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de	Medio de
							Inicio	Fin				
1	1	1.1	Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.	Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.	Dar a conocer a los empleados y grupos de interés la existencia de la misión, visión, valores y objetivos estratégicos.	1. Convocar reuniones con los empleados para dar a conocer la misión, visión, valores y objetivos estratégicos. 2. Crear brochure y colocarlos en las diferentes puertas.	01 de Febrero del 2022	28 de Marzo del 2022	Recursos Humanos.	Comunicaciones, imágenes y brochure	Dirección de Recursos Humanos	Comunicaciones, imágenes y brochure
2	1	1.2	Gestionar un sistema de información, Sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.	Desarrollar una matriz institucional para la gestión del control interno 2.Socializar, implementar y capacitar al personal sobre el Manual para Valoración y Administración de Riesgos (VAR). 3. Elaborar herramientas para la gestión de la información	Contribuir al fortalecimiento institucional mediante la aplicación de un sistema integral (información, Control interno y gestión de riesgos) a fin de establecer y monitorear los logros y resultados del INERI	Elaborar herramientas de monitoreo integral enfocada al El Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (DMMPG) 2.Diseñar metodología para la valoración de riesgo. 3. Gestionar la aprobación de la metodología y firma de matriz de evaluación de riesgo	01 de Febrero del 2022	28 de Marzo del 2022	Recursos Humanos.	Matriz institucional, Herramienta de monitoreo para la información, registros de participantes convocatorias	Dirección Ejecutiva, Comité Calidad, Planificación, Dpto. TIC, INEHE	Informes de avance de áreas mejoradas.
3	1	1.2	Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importantes para el éxito de una Organización.	Crear un Manual de Comunicaciones	Organizar y mejorar el intercambio de información entre áreas.	Convocar a las partes interesadas a reunión para recopilar las informaciones para la elaboración del Manual de Comunicaciones	01 de Febrero del 2022	28 de Marzo del 2022	Recursos Tecnológicos	Manual Elaborado	Dirección de tecnología	Manual Elaborado
4	1	1.2	Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: cuadro de mando integral)	Elaborar conjuntamente con la Dirección de planificación un cuadro de mando integral.	Crear un cuadro de mando integral.	Recopilar informaciones internas, establecer procesos, elaborar un FODA, crear indicadores de desempeño.	01 de Septiembre del 2022	28 de Noviembre del 2022	Recursos Humanos.	Plan de mando integral elaborado.	Planificación y Desarrollo institucional.	FODA y minuta de reuniones.
5	1	1.3	Reconocer y premiar los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Elaborar e implementar una política de Reconocimiento.	Motivar a los empleados a que contribuyan a impulsar y facilitar el cambio reforzando las conductas deseadas y las contribuciones en la institución.	2. Elaborar, socializar e implementar la política de reconocimientos. 3. Publicar a nivel interno y reconocer a los servidores con alto nivel de desempeño, compromiso y responsabilidad.	01 de Febrero del 2022	28 de Diciembre del 2022	Recursos Financieros y Humanos	Cantidad de Servidores Reconocidos	Recursos Humanos y la Dirección Ejecutiva	Política de reconocimiento creada
6	2	2.1	Análisis de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo, con un diagnóstico OCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo análisis FODA, matriz de riesgos)	Elaborar Matriz Plan de Acción	Desarrollar una cultura de mejora continua, mediante acciones específicas de corto y medio plazo que generen impacto organizacional	Convocar a las unidades involucradas a reunión para hacer un análisis de nuestra situación actual en cuanto a las debilidades y fortalezas encontradas mediante un plan de acción.	01 de Febrero del 2022	28 de Noviembre del 2022	Recursos Humanos.	Cantidad de mejoras implementadas.	Planificación y Desarrollo institucional.	Matriz Plan de Acción
7	3	3.1	Desarrollar e implementar políticas claras de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión con criterio objetivo.	Elaboración de Manual de Recursos Humanos.	1. Lograr una gestión más eficiente, mediante la asignación de funciones según capacidades de los empleados. 2. Empleados mejor remunerados para una mayor motivación en el desempeño de las labores asignadas.	Recopilar información para la elaboración de Manual de Recursos Humanos.	01 de Febrero del 2022	28 de Noviembre del 2022	Recursos Humanos y Financieros.	Manual de Recursos Humanos	Departamentos de Recursos Humanos Planificación y Desarrollo Comunicaciones	Manual de Recursos Humanos
8	3	3.2	Líderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor)	Elaborar un Manual de Inducción	Inducir, orientar y dar a conocer a los nuevos miembros de un grupo, sus deberes, derechos, y diferentes temas que deben conocer al momento de ingresar a realizar sus labores correspondientes en la institución.	Revisamiento del programa de inducción. Capacitación a los responsables de ejecutar el programa de inducción.	01 de Febrero del 2022	28 de Noviembre del 2022	Recursos Humanos.	Cantidad de reuniones realizadas.	Planificación y Desarrollo institucional.	Manual de Inducción
9	4	4.1	Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la atención al cliente, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Solicitar a la Dirección Jurídica la confección de un marco legal para la definición de las responsabilidades de las áreas de la institución. Elaborar una matriz de la evaluación del monitoreo.	Elaborar un marco legal que regule las obligaciones y deberes de la organización.	Designar a los abogados para la realización del marco legal.	01 de Septiembre del 2022	28 de Noviembre del 2022	Recursos Humanos.	Marco legal elaborado y Matriz de Monitoreo para las áreas	Dirección Jurídica/Departamento de Recursos Humanos.	Marco legal impreso y matriz de monitoreo.
10	4	4.2	Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las cartas de servicio.	Solicitar al MAP acompañamiento para elaboración de la Carta Compromiso	Documentos a través de los cuales las instituciones públicas informan al ciudadano/cliente sobre los servicios que gestiona, cómo acceder y obtener esos servicios y los compromisos de calidad establecidos para su prestación.	Elaborar solicitud y remitir al MAP	01 de Febrero del 2022	28 de Noviembre del 2022	Recursos Humanos.	Carta Compromiso	Departamento de planificación y Desarrollo institucional	Carta Compromiso
11	4	4.4	Gestionar la información y el conocimiento.	Garantizar que la información disponible interna sea recogida, procesada, almacenada y usada	Elaborar formularios en línea de evaluación de los servicios internos que se realizan a través de la INTRANET	Conocer la valoración de los servicios institucionales por nuestros usuarios internos.	01 de Febrero del 2022	28 de Noviembre del 2022	Recursos Humanos y Financieros	Formulario Elaborado e Implementado Informe de Valoración	Tecnología (TIC)	Informes de avance de áreas mejoradas.
12	4	4.6	Desarrollar una política integral para gestionar los activos fijos.	Levantamiento sobre los Activos Institucionales	Elaborar Política de activo fijo	Realizar Registro de los bienes muebles e inmuebles	01 de Febrero del 2022	28 de Marzo del 2022	Recursos Humanos.	Cantidad de Bienes Registrados	Departamento de Activos Fijos, Departamento de Planificación y Desarrollo	Instructivo de Registro de Bienes Muebles e Inmuebles
13	5	5.1	Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	Elaborar el Mapa de Proceso y Manual de procedimiento	Conocer de forma muy sencilla y profunda el funcionamiento de los procesos y actividades en los que la institución se desempeña.	Contratar expertos, elaborar un diagnóstico de los procesos.	01 de Febrero del 2022	28 de Noviembre del 2022	Recursos Humanos.	Cantidad de procedimientos registrados.	Dirección de Planificación	Manual de procesos impreso.
14	5	5.2	Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Gestionar la adquisición de quejas y sugerencias interno y externo	Recibir los comentarios de los ciudadanos/clientes para mejorar los procesos, procedimientos y servicios de la institución.	Comunicación de solicitud	01 de Febrero del 2022	28 de Noviembre del 2022	Recursos Humanos	Cantidad de quejas y sugerencias	Planificación y Desarrollo institucional.	Buzones de quejas y sugerencias interna y externa
15	6	6.1	Resultado de percepción	Diseñar e implementar el modelo de evaluación para la satisfacción de los que adquieren servicios	Conocer de forma detallada las inquietudes de las personas que solicitan nuestros servicios.	Formularios de evaluación	01 de Febrero del 2022	28 de Noviembre del 2022	Recursos Humanos	Cantidad de evaluación	Libre acceso a la información	Portal Institucional