

| No. | Criterios No. | Subcriterio No. | Área de Mejora | Acción de Mejora | Objetivo | Tareas | Tiempo | | Recursos necesarios | Indicador | Responsable de seguimiento | Comentarios |
|-----|--------------------------------------|--|--|---|---|---|---------|---------|------------------------|---|---|-------------|
| | | | | | | | Inicio | Fin | | | | |
| 1 | 1: LIDERAZGO | 1.1 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua | No se ha revisado la Misión, Visión y Valores de la institución. | Revisar el marco estratégico institucional con el fin ayudar a alcanzar con éxito los objetivos propuestos. | Lograr que los los servidores de este ministerio se sientan identificados con la misión, visión y valores, así como alinearla con a las nuevas tendencias | 1. Revisar el marco estratégico existente 2. Realizar propuesta de modificación 3. Socializar con los grupos de interés y empleados 4. campaña en medios de difusión (murales, manuales y páginas web) | Feb. 22 | Dic. 22 | Tecnológicos y humanos | Aprobación de la modificación de Misión, Visión y Valores. Publicación en los medios de difusión. | Dirección de Planificación y Desarrollo | |
| 2 | 1: LIDERAZGO | 1.1 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua | No se crean las condiciones para una comunicación interna y externa eficaz. | Motivar el uso de las herramientas existentes para lograr una comunicación eficaz. | Fomentar el uso de los canales de comunicación existentes. | 1. Actualización de office. 2. Creación de correos institucionales para todo el personal. 3. Realizar campaña de motivación para el uso de herramientas TIC. | Feb. 22 | Dic. 22 | Tecnológicos y humanos | Medición del uso de herramientas TIC. | Departamento de tecnología | |
| 3 | 1: LIDERAZGO | 1.1 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua | No se utilizan sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF | Aplicación del Modelo CAF. | Contribuir a la mejora en la gestión de la calidad institucional mediante la aplicación del modelo CAF y seguimiento al Plan de Mejora. | 1. Evaluación plantilla autodiagnóstico. 2. Realización plan de mejora. 3. Seguimiento al plan de mejora. | Feb. 22 | Dic. 22 | Tecnológicos y humanos | Informes de seguimiento y remisión de evidencias del Plan de Mejora. | Dirección de Planificación y Desarrollo | |
| 4 | 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION | 2.1 Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión | No se registran de forma sistemática información sobre los grupos de interés. | Diseñar planes de seguimiento para dar respuesta a las necesidades y expectativas de los grupos de interés | Dar seguimiento y posterior respuesta a la información recabada de los grupos de interés. | 1. Realizar un registro de los resultados de las encuestas, buzones y todas las fuentes de recolección de información de los clientes internos y externos que solicitan los servicios institucionales. 2. Diseñar planes en función de los resultados obtenidos. | Feb. 22 | Dic. 22 | Tecnológicos y humanos | Encuestas de satisfacción ciudadana | Recursos Humanos y Dirección de planificación y desarrollo. | |
| 5 | 3: PERSONAS | 3.2 Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización. | No se han identificado las capacidades de las personas tanto en el plano individual como organizativos | Levantamiento de formulario de detección de necesidades de capacitación. | Ofrecer formación orientada a mejorar las competencias con el fin de perfeccionar las habilidades existentes y el desarrollo de nuevas. | 1. Detección de necesidades de capacitación. 2. Plan anual de capacitación. | Feb. 22 | Dic. 22 | Tecnológicos y humanos | Porcentaje del plan de capacitación ejecutado. | Recursos Humanos | |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|---|---------|---------|------------------------|--|---|--|
| 6 | 3: PERSONAS | 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente | No se utilizan los perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para seleccionar y para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos | Mejorar los perfiles de los empleados de las diferentes áreas de la institución, de acuerdo con sus competencias y la descripción de funciones de los puestos. | Complementar el Manual de Cargos, el cual transparente las funciones y responsabilidades de cada cargo en específico. | 1. Elaboración del Manual de Cargos. 2. Aprobación por parte del MAP . 3. Socialización interna de dicho manual. | Feb. 22 | Dic. 22 | Tecnológicos y humanos | Manual de Cargos aprobado | Dirección de Planificación y Desarrollo | |
| 7 | 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES | 6.1 Mediciones de la percepción | No se registra la frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos o clientes en la organización. | Aplicar encuesta de satisfacción ciudadana. | Conocer la opinión de los usuarios con el fin de mejorar los servicios que ofrece la institución | 1. Remitir ficha técnica y programación para validación del MAP 2. Aplicar encuesta y análisis de los datos 3. Remitir informe de resultados | Feb. 22 | Dic. 22 | Tecnológicos y humanos | Encuestas de satisfacción ciudadana | Dirección de Planificación y Desarrollo | |
| 8 | 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS | 7.2 Mediciones del desempeño | No se evidencian acciones de mejoras para los indicadores de absentismo y de rotación | Medir el índice de rotación y absentismo del personal | Crear una cultura organizacional arraigada en aras de reducir los índices de rotación y ausentismo dentro de esta institución | 1. Realizar mediciones de absentismo y rotación periódicamente. 2. Analizar y tomar acciones de mejora cuando aplique. | Feb. 22 | Dic. 22 | Tecnológicos y humanos | Informe de resultado de la medición. | Dirección de Recursos Humanos | |
| 9 | 04. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO | 04.2 Manual de organización y funciones | No se ha actualizado el manual de organización y funciones | Actualizar el manual de organización y funciones | Proporcionar información a los funcionarios y servidores sobre sus funciones específicas, su dependencia y coordinación para el cumplimiento de sus funciones. | 1. Elaborar el Manual de Organización y Funciones, a partir de la Estructura Organizativa aprobada por el MAP. 2. Remitir al MAP para aprobación | Feb. 22 | Dic. 22 | Tecnológicos y humanos | Manual de Organización y Funciones aprobado mediante Resolución. | Dirección de Planificación y Desarrollo | |
| 10 | 01. GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SERVICIOS | 01.7 Índice de satisfacción ciudadana | Se debe mejorar la calificación en la medición del índice de satisfacción ciudadana | Analizar el promedio de las dimensiones evaluadas por los ciudadanos en la encuesta de satisfacción ciudadana aplicada | Lograr que nuestros clientes sientan un alto nivel de satisfacción con los servicios ofrecidos por este Ministerio. | 1. Aplicar encuesta de satisfacción ciudadana. Calcular índice de satisfacción. Realizar plan de mejora. | Feb. 22 | Dic. 22 | Tecnológicos y humanos | Índice obtenido en la encuesta de satisfacción ciudadana | Dirección de Planificación y Desarrollo | |