PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL (Basado en autodiagnóstico CAF)												
No.	Criterio	Su criterio	Área de Mejora	Objetivo	Acción de Mejora	Tareas	Tiempo de ejecución		Recursos necesarios	Indicador de seguimiento	Responsable de seguimiento (Area)	Comentarios
							Fecha de inicio	Fecha de cierre				
1	Criterio 1: Liderazgo	Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.	No fueron implicados los grupos de interés en su revisión.	Elaborar e implementar una Política sobre la Gestión Estratégica Institucional, en la misma se definirán los lineamientos sobre la participación de los grupos de interés en el proceso de formulación, difusión, revisión y evaluación del Plan Estratégico Institucional Formular el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 considerando las necesidades y expectativas de los grupos de interés	Gestionar las relaciones con los grupos de interes (necesidades, expectativas, satisfacción y retroalimentación)	Considerar las necesidades y expectativas de los grupos de interés durante el proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024	1/12/2020	28/2/2021	Horas / hombre	PEI formulado a más tardar 28 de febrero de 2021	DPD	Sobre el área de mejora del Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción, entiendo que debe integrarse en las encuestas de medición de la percepción que aplican las diferentes áreas involucradas: Usuarios - OFAU/ DPD Colaboradores - DRH Ciudadanos/ sociedad- UISO ARS- direcciones misionales Etc.
2	Criterio 1: Liderazgo	Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.	No se comunica objetivos estratégicos y operativos a los grupos de interés			Socializar el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 con los colaboradores y demás grupos de interés de la S/SALRIL	1/3/2021	20/4/2021	Horas / hombre	Socialización realizada en el mes de marzo de 2021		
3	Criterio 1: Liderazgo	Subcriterio 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.	No son compartidos con toda la organización de manera oficial los datos sobre el grupo de interés externos.									
4	Criterio 2: Estrategia y planificación	Subcriterio 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión	No se han establecido los lineamientos para la revisión sistemática de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.			Elaborar e implementar una Política sobre la Gestión Estratégica Institucional, donde se definirán lineamientos para: la revisión sistemática de las necesidades y expectativas de los grupos de interés y el involucramiento de manera sistemática de los grupos de interés en la elaboración y revisión del PEI.	1/12/2020	15/2/2021	Horas / hombre	Política elaborada a más tardar el mes de febrero de 2021		
5	Criterio 2: Estrategia y planificación	Subcriterio 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.	No se han establecido los lineamientos para el involucramiento de manera sistemática de los grupos de interés en la elaboración y revisión del PEI.									
6	Criterio 2: Estrategia y planificación	Subcriterio 2.3. Comunicar e implantar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.	No se han establecido los lineamientos para el involucramiento de manera sistemática de los grupos de interés en la elaboración y revisión del PEI.									
7	Criterio 7: Resultados en las personas	Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.	No se realizan mediciones de percepción para todos los grupos de interés									
8	Criterio 1: Liderazgo	Subcriterio 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	No se han realizado informes de seguimiento al PEI.	Elaborar e implementar una Política sobre la Gestión Estratégica Institucional, en la misma se definirán los lineamientos sobre la difusión, socialización, seguimiento y análisis del entorno mediante el uso de herramientas como el PESTEL para la formulación del Plan Estratégico Institucional. Elaborar propuesta de metodología para la gestión de proyectos institucionales. Elaborar e implementar un procedimiento sobre control de cambios al POA	Actualización, seguimiento y comunicación del PEI	Elaborar y socializar con el Equipo Directivo un informe de evaluación del Plan Estratégico Institucional 2018-2021	1/1/2021	31/1/2021	Horas / hombre	Informe de evaluación del PEI 2018-2021 elaborado a más tardar enero de 2021	DPD	NOBACI ADC-024 y ADC-025
9	Criterio 1: Liderazgo	Subcriterio 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.	El plan estratégico no es socializado en todos los niveles de la institución.			Socializar el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 con los colaboradores y demás grupos de interés de la S/SALRIL	1/3/2021	20/4/2021	Horas / hombre	Socialización realizada en el mes de marzo de 2021		
10	Criterio 2: Estrategia y planificación	Subcriterio 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión	No esta estandarizada la metodología de análisis para su sistematización mediante el uso de herramientas como el PESTEL.			Elaborar e implementar una Política sobre la Gestión Estratégica Institucional, donde se definirán lineamientos para sistematización del análisis del entorno mediante el uso de herramientas como el PESTEL.	1/12/2020	15/2/2021	Horas / hombre	Política elaborada a más tardar el mes de febrero de 2021		
11	Criterio 2: Estrategia y planificación	Subcriterio 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.	No se tiene documentada la metodología para la gestión de proyectos.			Elaborar propuesta de metodología para la gestión de proyectos institucionales.	15/8/2021	30/11/2021	Horas / hombre	Propuesta elaborada a más tardar el mes de agosto de 2021		
12	Criterio 2: Estrategia y planificación	Subcriterio 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.	No se tiene documentada la metodología para la revisión de las áreas pertinentes y los cambios en los POAs.			Elaborar e implementar un procedimiento sobre control de cambios al POA	1/12/2020	15/2/2021	Horas / hombre	Procedimiento elaborado a más tardar el mes de febrero de 2021		
13	Criterio 1: Liderazgo	Subcriterio 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	No se cuenta con indicadores definidos para los objetivos estratégicos. Algunos de los indicadores definidos para los procesos no evalúan el cumplimiento de los objetivos de los mismos ni la satisfacción de los clientes internos.	Elaborar un cuadro de mando integral que contenga indicadores de impacto en base a los objetivos definidos en el Plan Estratégico Institucional.	Medición del desempeño y los resultados institucionales	Formular el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, en el mismo se definirá un cuadro de mando integral con los indicadores de impacto que ayuden a la medición del nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización	15/11/2020	28/2/2021	Horas / hombre	Indicadores del Cuadro de Mando Integral definidos acorde a las 4 perspectivas y alineados a los objetivos estratégicos	DPD	NOBACI ADC-024 y ADC-025
14	Criterio 1: Liderazgo	Subcriterio 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	No contamos con un cuadro de mando integral definido para la institución.									
15	Criterio 2: Estrategia y planificación	Subcriterio 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión	No se cuenta con indicadores definidos para los objetivos estratégicos. Algunos de los indicadores definidos para los procesos no evalúan el cumplimiento de los objetivos de los mismos ni la satisfacción de los clientes internos.									
16	Criterio 2: Estrategia y planificación	Subcriterio 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.	Con la planificación estratégica vigente no se definieron indicadores de impacto.									
17	Criterio 2: Estrategia y planificación	Subcriterio 2.3. Comunicar e implantar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.	Con la planificación estratégica vigente no se definieron indicadores de impacto. Algunos de los indicadores definidos para los procesos no evalúan el cumplimiento de los objetivos de los mismos ni la satisfacción de los clientes internos. No se tienen definidos indicadores de impacto para los procesos.									
18	Criterio 2: Estrategia y planificación	Subcriterio 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.	No se ha desarrollado una política de responsabilidad social.	Desarrollar una política de responsabilidad social institucional en el primer trimestre del 2021 Presentar una propuesta para la medición y reducción del impacto ambiental del las operaciones diarias en el segundo trimestre del 2021. Elaborar una propuesta de políticas y protocolos para la gestión de la RSI en el segundo trimestre del 2021. Implementar en colaboración con el área de compras políticas y procedimientos para la realización de compras sostenibles en el tercer trimestre del 2021	Elaboración e implementación de una política y plan de responsabilidad social institucional	Elaborar una propuesta de implementación de la responsabilidad social institucional, considerando el marco regulatorio aplicable (CAF, NOBACI)	4/1/2021	29/1/2021	Horas / hombre	Entrega a tiempo de la propuesta	DPD	NOBACI ADC-005, ADC-006 y ADC-007 Las actividades que requieran recursos financiarios estarán siendo incluidas en el POA 2022. Acorde a lo aprobado de la propuesta para ser implementado se revisará y modificará el plan de trabajo.
19	Criterio 4: Alianzas y recursos	Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes	No se consideran aspectos de impacto medioambiental en los productos y servicios contratados.			Elaborar una propuesta de política de responsabilidad social institucional	1/2/2021	26/2/2021	Horas / hombre	Entrega a tiempo de la propuesta		
20	Criterio 6: Resultados orientados a los ciudadanos/ clientes	Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción	No se llevan indicadores para medir el impacto de las acciones orientadas a disminuir el impacto al medioambiente, ni se estandarizan para todas las oficinas las medidas tomadas.			Elaborar una propuesta de políticas y protocolos para la gestión de la RSI que incluya la comunicación interna	5/4/2021	31/5/2021	Horas / hombre	Entrega a tiempo de la propuesta		
21	Criterio 7: Resultados en las personas	Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.	No se ha implementado el plan de acción como resultado de las restricciones fruto de la pandemia.			Establecer las políticas para introducir las compras sostenibles en los procesos de compra y contrataciones institucionales	1/6/2021	30/9/2021	Horas / hombre DAF	Políticas formalizadas antes del 30/09/2021 Cumplimiento al cronograma de trabajo		
22	Criterio 8: Resultados en la sociedad	Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional Indicadores de responsabilidad social	No se tienen protocolos definidos para la implementación de compras sostenibles, ni reducción del impacto ambiental de las operaciones diarias.			Presentar un informe de los resultados de la implentación de la RSI en el 2021	1/12/2021	15/1/2021	Horas / hombre	Informe presentado a tiempo		
23	Criterio 5: Procesos	Subcriterio 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes	No contamos con un sistema centralizado para la gestión de peticiones, quejas y reclamos.	Remitir una propuesta para la gestión de las PQRS en el último trimestre del 2020	Gestión de PQRS	Elaborar una propuesta para la gestión de las PQRS	2/11/2020	15/12/2020	Horas / hombre	Entrega a tiempo de la propuesta	DPD	Acorde a lo aprobado de la propuesta para ser implementado se revisará y modificará el plan de trabajo.
24	Criterio 1: Liderazgo	Subcriterio 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	No se ha actualizado los manuales de organización y funciones con las nuevas estructuras, ni se ha sometido la nueva estructura al MAP.	Actualizar la estuctura de la institucion para que sea refrendada por los lineamientos dirigidos por el MAP.	Actualización de la estructura organizacional y manual de organización y funciones	Elaborar el Manual de Organización y Funciones Elaborar Manual de Cargos	1/5/2020	30/8/2021	Horas / hombre	Manuales Refrendados por el MAP	DRH	N/A
25	Criterio 7: Resultados en las personas	Subcriterio 7.2. Mediciones del desempeño	No contamos con medición de las tasas de participación en actividades formativas ni la eficacia de la utilización del presupuesto.	Mantener un registro actualizados de la participación de las capacitaciones vs eficientizar los recursos	Medición del uso de recursos en las capacitaciones	Crear registro para proceso de medición	1/1/2020	1/12/2021	Horas / hombre	Medición del Indicador actualizado	DRH	N/A
26	Criterio 4: Alianzas y recursos	Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones	La institución no posee un manual dirigido a desarrollar el uso de los activos fijos de la institución.	Implementacion de una propuesta que incluya , el uso adecuado de los activos de la institucion tomando en consideracion el desempeno del activo y quienes serian los principales colaboradores que darian uso a estos, esta propuesta incluye como es habitual el manual de aquellos activos que se adquieran y una capacitacion por parte del los supletores de estos en caso que lo amerite.	Elaboración de políticas y metodologías relacionadas con la gestión de los activos fijos	Elaboración de una propuesta presentada por la Administración para el proximo año 2021, que involucre las partes del area de servicios generales, control interno y el área de tecnología.	2/1/2021	30/6/2021	Horas / hombre	Políticas formalizadas antes del 30/09/2021 Cumplimiento al cronograma de trabajo	DAF	NOBACI ADC-001 y ADC-026
27	Criterio 4: Alianzas y recursos	Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento	La información disponible en la página web institucional no contempla formatos para personas con discapacidad.	Generear la informacion que permita el acceso a la informacion institucional a paersona con capacidad limitada.	Generar y tener disponible información en formatos para personas con capacidad limitada.	Generar versiones de la informacion institucional en otros formatos alternativo.	2/1/2021	30/12/2021	Horas / hombre	Documentación actualizada antes del 30 de Diciembre del 2021	Por Determinar	N/A
28	Criterio 5: Procesos	Subcriterio 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes	No contamos con horarios de apertura flexibles, ni documentos en varios formatos: distintos idiomas, Braille, tablones de noticias en formato de audio.									
29	Criterio 6: Resultados orientados a los ciudadanos/ clientes	Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción	Las medidas de diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes no se encuentran documentadas en las políticas de las áreas de atención.	Actualizar la documentación del área de servicios para que se incluyan las medidas de diferenciación que ya están siendo aplicadas.	Actualización de las políticas del área de atención	Actualizar políticas de OFAU	2/1/2021	30/3/2021	Horas / hombre	Documentación actualizada antes del 30 de marzo del 2021	OFAU	N/A
30	Criterio 6: Resultados orientados a los ciudadanos/ clientes	Subcriterio 6.2. Mediciones de resultados.	No se llevan estadísticas de errores y reprocesos	Implementacion de medición de	Definición e implementación de indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios	Elaborar ficha de proceso e implementación de indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios.	2/1/2021	30/12/2021	Horas / hombre	Documentación actualizada a final 2021	OFAU/ ORN/ DCS	NOBACI MyE-007 y MyE-008