



Ministerio de Administración Pública



Plan de Mejora Institucional

Agosto 2021- Agosto 2022

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	Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.	No se evidencia que la Unidad de Género esté en funcionamiento y lleve una estadística de los registros de participación de los empleados por actividades realizadas.	Contratar personal para cubrir vacante y desplegar plan de trabajo	Contar con una unidad (cargo), de Encargado de Unidad de Género que coordine operativamente los trabajos ,	1. Solicitud de contratación Levantamiento de información y puesta en funcionamiento de la unidad de género	ene-22	dic-22	PC, material gastable, salones.	Informe Elaborado	Comité de Equidad de Género	
2	3	Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.	No se evidencia criterios claros estandarizados para promoción o crecimiento dentro de ciertos cargos, tampoco se evidencia la existencia de criterios estandarizados para el crecimiento salarial dentro de los diversos niveles de la escala (desde el mínimo hacia el medio, y hasta el máximo).	Actualizar el instrumento de promoción y ascensos.	Contar con un instrumento estandarizado que describa criterios para el crecimiento vertical y horizontal.	1. Conformar equipo técnico . 2. Evaluar las herramientas disponibles y la forma de ejecutar el cumplimiento institucional del bono por desempeño. 3. Actualizar el diccionario por competencias, diseñar el formulario de evaluación y elaborar la política de reconocimiento a nivel nacional, por grupo ocupacional. 4. Presentar a las autoridades relevantes la propuesta de sistema de promoción. 6. Coordinar capacitación al equipo responsable de sensibilizar al personal y supervisores a nivel nacional. 7. Difundir e implementar el instrumento.	ene-22	dic-22	PC, material gastable, salones.	Instrumento elaborado y socializado	Dirección de Recursos Humanos/ Dirección de Gestión de Calidad Interna/ Viceministerio de Reforma y Modernización/ Comisión designada	
3	5	Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.	No se evidencia que se analicen y evalúen los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno.	Desarrollar el plan de mejora de procesos	Actualizar/redise los procesos de la organización y adecuarlos a las necesidades de sus usuarios internos y externos	1. Conformar el equipo de trabajo y elaborar el cronograma correspondiente. 2. Dar seguimiento a la aprobación del organigrama institucional. 3. Actualizar de procesos claves elaborado en base a los criterios de selección establecidos. 4. Comunicar el cronograma de trabajo a los responsables de área. 5. Convocar las reuniones de levantamiento de información con los involucrados en los procesos. 6. Recolectar la información, elaborar los diagramas de flujos y analizar los resultados. 7. Identificar los potenciales y generar propuestas de mejora. 8. Presentar y socializar los resultados con los involucrados en los procesos, para su aprobación. 9. Actualizar las fichas de procesos y Procedimientos Institucionales. 10. Socializar Procesos y Procedimientos Institucionales vía correo institucional y la intranet.	ene-22	dic-22	PC, material gastable, salones.	Porcentaje de procesos con planes de mejora identificados	Dirección de Gestión de la Calidad Interna	

4		Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.	No se evidencia la diversificación las iniciativas para involucrar a usuarios y otros grupos de interés en el diseño y mejora de los servicios.	Desarrollar de iniciativas para la mejora de procesos, tomando en cuenta los grupos de interés relevantes	Conocer la percepción de los grupos de interés relevantes respecto a los diferentes factores que afectan los procesos, a fin de desarrollar acciones de mejora que incrementen su satisfacción.	1. Organizar equipos de trabajo multidisciplinario. 2.Diseñar propuesta 3. Presentar propuesta 4. Desarrollo e implementación	ene-22	dic-22	PC, material gastable, salones.	Porcentaje de iniciativas identificadas y desarrolladas	Dirección de Gestión de Calidad Interna	
5	5	Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.	No se evidencia iniciativas dirigidas promover la accesibilidad a los servicios de la institución	Actualizar el catálogo de los servicios sustantivos, para promover su accesibilidad en los diferentes medios de comunicación.	Disponer de la información actualizada relacionada a los servicios que presta el MAP	1. Organizar equipos de trabajo multidisciplinario. 2.Diseñar propuesta 3. Presentar propuesta 4. Desarrollo e implementación 5. Difusión de información actualizada en los medios de comunicación seleccionados	ene-22	dic-22	PC, material gastable, salones.	Porcentaje de servicios actualizados	Dirección de Gestión de la Calidad Interna	
6	6	Subcriterio 6.1. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:	No se evidencia que se ofrezca información actualizada sobre la percepción social o de valoración de la imagen global y reputación pública de la institución.	Aplicar instrumento para recopilar información sobre de percepción a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general.	Disponer de información actualizada sobre la reputación de la organización	Si se realiza por un equipo interno: 1. Organizar el equipo de trabajo multidisciplinario. 2. Diseñar un instrumento para la recolección de información, enmarcado en el Modelo CAF, y definir los grupos de interés a los que se aplicables. 3. Establecer el tamaño de muestra, la vía de aplicación, el personal requerido y el período. 4. Tabular los resultados y elaborar informe final. 5. Socializar los resultados. 7. Elaborar el plan de acciones de mejora. Si se ha de realizar por una empresa externa: 1. Realizar la solicitud al Departamento de Compras. 2. Una vez se seleccione el proveedor, sostener cita para la explicación del objetivo y demás detalles relevantes. 3. Dar seguimiento al proveedor hasta concluir la entrega del informe de resultados y el plan de acciones resultante.	ene-22	ago-22	PC, material gastable, salones.	Informe de evaluación elaborado	Dirección de Gestión de Calidad Interna/Dirección de Evaluación y Monitoreo de Servicios Públicos/ Departamento de Comunicaciones	
7	6	Subcriterio 6.1. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:	No se evidencia que se desarrolle un modelo de atención al usuario, que incluya definición y seguimiento al protocolo sobre atención personal, telefónica y por otros medios	Implementar un modelo de atención al usuario acorde a los requisitos de las normas vigentes	Contar con un modelo de Atención al Usuario que garantice una gestión pertinente y precisa en los servicios ofrecidos por el MAP.	1. Organizar el equipo de trabajo multidisciplinario. 2. Diseñar y desplegar modelo de atención a usuario y diseñar un instrumento para la recolección de información, enmarcado en el Modelo CAF, y definir los grupos de interés a los que se aplicables. 3. Establecer el tamaño de muestra, la vía de aplicación, el personal requerido y el período. 4. Tabular los resultados y elaborar informe final. 5. Socializar los resultados. 7. Elaborar el plan de acciones de mejora. Si se ha de realizar por una empresa externa: 1. Realizar la solicitud al Departamento de Compras. 2. Una vez se seleccione el proveedor, sostener cita para la explicación del objetivo y demás detalles relevantes. 3. Dar seguimiento al proveedor hasta concluir la entrega del informe de resultados y el plan de acciones resultante.	ene-22	ago-22	PC, material gastable, salones.	Porcentaje de implementación del plan de mejora para la gestión institucional de atención a usuarios	Dirección de Gestión de la Calidad Interna/Dirección de Evaluación y Monitoreo de Servicios Públicos/ Areas misionales del MAP	

8	6	Subcriterio 6.1. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:	No se evidencia la medición de la apertura de la organización para el cambio y la innovación.	Aplicar instrumento para poder recabar información sobre la percepción a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general.	Conocer la percepción de los empleados respecto a los diferentes factores que afectan el cambio e innovación, a fin de desarrollar acciones de mejora que incrementen su satisfacción, motivación y productividad.	Si la encuesta se realiza por un equipo interno: 1. Organizar el equipo de trabajo multidisciplinario. 2. Diseñar un formulario de encuesta, enmarcado en el Modelo CAF, y definir los grupos de interés a los que se aplicará la encuesta. 3. Establecer el tamaño de muestra, la vía de aplicación, el personal requerido y el período de la encuesta. 4. Solicitar la diagramación del formulario. 5. Desarrollar la aplicación de la encuesta. 6. Tabular los resultados y elaborar informe final. 7. Socializar los resultados. 8. Elaborar el plan de acciones de mejora. Si la encuesta se ha de realizar por una empresa externa: 1. Realizar la solicitud al Departamento de Compras. 2. Una vez se seleccione el proveedor, sostener cita para la explicación del objetivo y demás detalles relevantes. 3. Dar seguimiento al proveedor hasta concluir la entrega del informe de resultados y el plan de acciones resultante.	ene-22	ago-22	PC, material gastable, salones.	Informe de evaluación elaborado	Dirección de Gestión de la Calidad Interna/Dirección de Evaluación y Monitoreo de Servicios Públicos/
9	8	Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:	No se evidencia medición de la reputación de la organización.	Aplicar instrumento para recabar información sobre la percepción de nuestros grupos de interés relevantes.	Conocer la percepción de los grupos de interés relevantes respecto a los diferentes factores que afectan la reputación de la institución, a fin de desarrollar acciones de mejora que incrementen el posicionamiento de la misma.	Si se realiza por un equipo interno: 1. Organizar el equipo de trabajo multidisciplinario. 2. Diseñar un instrumento para la recolección de información, enmarcado en el Modelo CAF, y definir los grupos de interés a los que se aplicables. 3. Establecer el tamaño de muestra, la vía de aplicación, el personal requerido y el período. 4. Tabular los resultados y elaborar informe final. 5. Socializar los resultados. 7. Elaborar el plan de acciones de mejora. Si se ha de realizar por una empresa externa: 1. Realizar la solicitud al Departamento de Compras. 2. Una vez se seleccione el proveedor, sostener cita para la explicación del objetivo y demás detalles relevantes. 3. Dar seguimiento al proveedor hasta concluir la entrega del informe de resultados y el plan de acciones resultante.	ene-22	dic-22	PC, material gastable, salones.	Informe de evaluación elaborado	Dirección de Gestión de Calidad Interna/Dirección de Evaluación y Monitoreo de Servicios Públicos/ Departamento de Comunicaciones
10	8	Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:	No se evidencia la medición de programas de prevención de riesgos en el sector salud y de accidentes.	Aplicar instrumento para recabar información sobre la percepción de nuestros grupos de interés relevantes.	Conocer la percepción de los empleados respecto a los diferentes factores que afectan la salud ocupacional, a fin de desarrollar acciones de mejora que incrementen su seguridad y confianza.	Si se realiza por un equipo interno: 1. Organizar el equipo de trabajo multidisciplinario. 2. Diseñar un instrumento para la recolección de información, enmarcado en el Modelo CAF, y definir los grupos de interés a los que se aplicables. 3. Establecer el tamaño de muestra, la vía de aplicación, el personal requerido y el período. 4. Tabular los resultados y elaborar informe final. 5. Socializar los resultados. 7. Elaborar el plan de acciones de mejora. Si se ha de realizar por una empresa externa: 1. Realizar la solicitud al Departamento de Compras. 2. Una vez se seleccione el proveedor, sostener cita para la explicación del objetivo y demás detalles relevantes. 3. Dar seguimiento al proveedor hasta concluir la entrega del informe de resultados y el plan de acciones resultante.	ene-22	dic-22	PC, material gastable, salones.	Informe de evaluación elaborado	Dirección de Gestión de la Calidad Interna/Dirección de Evaluación y Monitoreo de Servicios Públicos/ Comité de Riesgos del MAP

11	2	Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	No existen estrategia formal de gestión de la comunicación e imagen institucional.	Elaborar el plan de comunicación externa e interna.	Planificar la comunicación, sensibilizando a los autores principales y autoridades relevantes para: a) Garantizar el despacho informativo de acuerdo a la línea institucional. b) Armonizar el manejo interinstitucional de la información que se ofrece a los medios de comunicación c) Fortalecer el manejo de los medios en cuanto al debido proceso de ofrecerlos.	1. Confeccionar un Plan de Comunicación Externa e Interna, ejecutable a mediano y largo plazo. 2. Elaborar y socializar el plan de Comunicación. 3. Definir un protocolo de acción con la OAL, en torno a solicitudes realizadas por representantes de medios de comunicación.	ene-22	dic-22	PC, material gastable, salones.	Plan de comunicación elaborado y socializado	Departamento de Comunicaciones
12	2	Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.	No se evidencia el fortalecimiento de la gestión planificada y controlada de los cambios, a fin de evaluar oportunamente su impacto sobre la integridad de los sistemas, y la eficacia de los procesos.	Levantar información y establecer lineamientos para la gestión del Cambio en la organización	Establecer lineamientos para la gestión del Cambio en la organización	1. Revisar y actualizar la información documentada relevantes 2. Elaborar borrador del la información documentada para la gestión del conocimiento. 3. Realizar campaña con los Directores y Encargados sobre la importancia y beneficios de la la gestión del cambio.	ene-22	dic-22	PC, material gastable, salones.	Informe Elaborado	Dirección de Gestión de la Calidad Interna/ Dirección de Gestión del Cambio/ Dirección de Recursos Humanos
13	3	Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.	No existe evidencia de que se involucre a la ASP-MAP en el diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	Levantar información para la mejora de procesos interrelacionados	Compartir información para la mejora de procesos interrelacionados	1. Crear equipos multidisciplinario . 2. Crear dinámicas para fortalecer los procesos entre las organizaciones 3. Elaborar informe sobre las informaciones relevantes para la mejora de procesos relacionados	ene-22	dic-22	PC, material gastable, salones.	Informe Elaborado	Dirección de Gestión de la Calidad Interna/ ASP- MAP
14	4	Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.	No se evidencia el desarrollo de una estrategia integral de gestión del conocimiento.	Levantar información y establecer lineamientos para la gestión del Conocimiento en la organización	Levantar información y establecer lineamientos para la gestión del Conocimiento en la organización	1. Revisar y actualizar la información documentada relevantes 2. Elaborar borrador del la información documentada para la gestión del conocimiento. 3. Realizar campaña con los Directores y Encargados sobre la importancia y beneficios de la la gestión del cambio.	ene-22	dic-22	PC, material gastable, salones.	Informe Elaborado	Dirección de Gestión de la Calidad Interna/ Dirección de Gestión del Cambio/ Dirección de Recursos Humanos
15	5	Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.	No se evidencia el fortalecimiento del enfoque de medición por resultados y la aplicación de mecanismos más eficaces para de seguimiento y medición.	Actualización de los indicadores de gestión y desempeño que permiten eficientarlos y tomar las acciones de mejoras requeridas	Conocer y analizar el comportamiento de los indicadores de Desempeño para poder tomar acciones de mejora y eficientar la ejecución de los mismos	1. Revisar y actualizar los indicadores de medición de resultados con los equipos de las áreas relevantes. 2. Realizar acciones formativas con los grstores de indicadores del Ministerio de Administración Pública 3. Aplicar los indicadores para la gestión por resultados.	ene-22	dic-22	PC, material gastable, salones.	Informe Elaborado	Dirección de Gestión de la Calidad Interna/ Dirección de Planificación Institucional

