



PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	3	3.2.9	La DGA no evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.	Establecer Indicadores a programas de formación	Conocer la eficiencia de los programas de formación y desarrollo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir objetivos/metás de los indicadores. 2. Establecer el periodo de evaluación de indicadores. 3. Construir formulas para la medición 4. Recopilar información 5. Evaluar información 6. Elaborar informe 	feb-22	may-22	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos Recursos Administrativos	Informe	Gerencia de Recursos Humanos	
2	6	6.2.2.1	La DGA no cuenta con mediciones con respecto al número de canales de información y la eficacia de estos.	Realizar encuesta y compartir resultados	Conocer la percepción de los ciudadanos/clientes respecto a los servicios ofrecidos por la institución	<ol style="list-style-type: none"> 1. Define los objetivos y alcance de la encuesta. 2. Realizar cuestionario 3. Identifica el público objetivo. 4. Determinar la muestra 5. Establecer periodo de aplicación de la encuesta. 6. Difunde información de la encuesta. 7. Realizar evaluación 8. Procesar resultados de evaluación 9. Informe de resultados 	mar-22	jun-22	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos Recursos Administrativos	Informe	Gerencia de Comunicaciones / Departamento de Gestión de Servicio al Ciudadano	
3	6	6.2.2.8	La DGA no cuenta con mediciones con respecto a la percepción de los ciudadanos/clientes del costo de los servicios.	Implementación de encuesta para medición	Fortalecer la relación con los ciudadanos/clientes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Define los objetivos y alcance de la encuesta. 2. Realizar cuestionario 3. Identifica el público objetivo. 4. Determinar la muestra 5. Establecer periodo de aplicación de la encuesta. 6. Difunde información de la encuesta. 7. Realizar evaluación 8. Procesar resultados de evaluación 9. Informe de resultados 	mar-22	jun-22	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos Recursos Administrativos	Informe	Departamento de Gestión de Servicios al Ciudadano	
4	7	7.1.2.1	La DGA no cuenta con resultados relacionados con la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	Implementación de encuesta para medición	Conocer la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización	<ol style="list-style-type: none"> 1. Levantamiento de información. 2. Realizar una evaluación preliminar del clima laboral (identificación, motivación, integración, etc.) consultando al equipo de encargados o personal clave de las áreas. 3. Elaborar un cronograma de trabajo. 4. Realizar entrevistas para identificar las dimensiones en general, y diseñar un cuestionario 5. Realizar reuniones de sensibilización con todo el personal. 6. Difundir el proceso de evaluación. 7. Definir ficha técnica (muestra, fecha de aplicación, modo de encuesta) 8. Informe encuesta de clima laboral. 9. Elaborar un plan de acción correctiva para el clima laboral, conjuntamente con el equipo interno de la institución. 10. Socializar los resultados del estudio de Clima Organizacional con todos los empleados de la institución. 	oct-22	dic-22	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos Recursos Administrativos	Informe	Gerencia de Recursos Humanos	
5	7	7.1.3.1	La DGA no cuenta con mediciones sobre los resultados en el ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).	Implementación de encuesta para medición	Conocer la percepción de los colaboradores respecto a las actividades de mejora en la institución	<ol style="list-style-type: none"> 1. Levantamiento de información. 2. Realizar una evaluación preliminar del clima laboral (identificación, motivación, integración, etc.) consultando al equipo de encargados o personal clave de las áreas. 3. Elaborar un cronograma de trabajo. 4. Realizar entrevistas para identificar las dimensiones en general, y diseñar un cuestionario 5. Realizar reuniones de sensibilización con todo el personal. 6. Difundir el proceso de evaluación. 7. Definir ficha técnica (muestra, fecha de aplicación, modo de encuesta) 8. Informe encuesta de clima laboral. 9. Elaborar un plan de acción correctiva para el clima laboral, conjuntamente con el equipo interno de la institución. 10. Socializar los resultados del estudio de Clima Organizacional con todos los empleados de la institución. 	oct-22	dic-22	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos Recursos Administrativos	Informe	Gerencia de Recursos Humanos	
6	7	7.1.3.2	La DGA no cuenta con mediciones sobre la motivación y empoderamiento de	Implementación de encuesta para medición	Conocer el nivel de motivación y empoderamiento de los colaboradores	<ol style="list-style-type: none"> 1. Levantamiento de información. 2. Realizar una evaluación preliminar del clima laboral (identificación, motivación, integración, etc.) consultando al equipo de encargados o personal clave de las áreas. 3. Elaborar un cronograma de trabajo. 4. Realizar entrevistas para identificar las dimensiones en general, y diseñar un cuestionario 5. Realizar reuniones de sensibilización con todo el personal. 	oct-22	dic-22	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos Recursos Administrativos	Informe	Gerencia de Recursos Humanos	

			los colaboradores de la institución.		compromiso de los colaboradores en la institución	<ul style="list-style-type: none"> 6. Difundir el proceso de evaluación. 7. Definir ficha técnica (muestra, fecha de aplicación, modo de encuesta) 8. Informe encuesta de clima laboral. 9. Elaborar un plan de acción correctiva para el clima laboral, conjuntamente con el equipo interno de la institución. 10. Socializar los resultados del estudio de Clima Organizacional con todos los empleados de la institución. 			Recursos Tecnológicos Recursos Administrativos	Informe	Gerencia de Recursos Humanos	
7	7	7.2.1	La DGA no cuenta con indicadores relacionados con el comportamiento de las personas.	Establecer indicadores de conductas (nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga)	Conocer el nivel de comportamiento de las personas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Definir objetivos/metadatos de los indicadores. 2. Establecer el periodo de evaluación de indicadores. 3. Construir formulas para la medición 4. Recopilar información 5. Evaluar información 6. Elaborar informe 	ene-22	may-22	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos Recursos Administrativos	Informe	Gerencia de Recursos Humanos	
8	7	7.2.2	La DGA no cuenta con mediciones con respecto al nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	Implementación de encuesta para medición	Conocer el nivel de motivación y compromiso de los colaboradores en la institución	<ul style="list-style-type: none"> 1. Levantamiento de información. 2. Realizar una evaluación preliminar del clima laboral (identificación, motivación, integración, etc.) consultando al equipo de encargados o personal clave de las áreas. 3. Elaborar un cronograma de trabajo. 4. Realizar entrevistas para identificar las dimensiones en general, y diseñar un cuestionario 5. Realizar reuniones de sensibilización con todo el personal. 6. Difundir el proceso de evaluación. 7. Definir ficha técnica (muestra, fecha de aplicación, modo de encuesta) 8. Informe encuesta de clima laboral. 9. Elaborar un plan de acción correctiva para el clima laboral, conjuntamente con el equipo interno de la institución. 10. Socializar los resultados del estudio de Clima Organizacional con todos los empleados de la institución. 	oct-22	dic-22	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos Recursos Administrativos	Informe	Gerencia de Recursos Humanos	
9	9	9.1.5	La DGA no cuenta con mediciones de resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.	Indicadores sobre Inspecciones (cantidad de inspecciones en un periodo x) y Auditorías de resultados de impacto (auditoría operativa y auditoría financiera)	Conocer el impacto de los resultados de las auditorías e inspecciones realizadas en la institución	<ul style="list-style-type: none"> 1. Definir objetivos/metadatos de los indicadores. 2. Establecer el periodo de evaluación de indicadores. 3. Construir formulas para la medición 4. Recopilar información 5. Evaluar información 6. Elaborar informe 	jul-22	dic-22	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos Recursos Administrativos	Informe	Departamento de Auditoría	