

No.	Crterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de Ejecución	Responsable de Seguimiento
0	CRITERIO 1: LIDERAZGO	Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.	Divulgación por diferentes medios de la misión, visión y los valores institucionales.	Aumentar la difusión de la misión, visión y valores.	Intensificar la comunicación de la misión, visión y los valores a todos los servidores del IDEICE y a los grupos de interés.	1. Identificar puntos claves para la colocación de mural digital o carteles con la visión, misión y valores del IDEICE. 2. Socializar con todo el personal 3. Colocar en fondo de pantalla de las PC 4. Agregar en los carnet. 5. Realizar campaña interna 6. Establecer un valor por mes	ene-22	dic-22	Financieros y Humanos	1. Cantidad de publicaciones y medios dando a conocer la misión, visión y valores institucional	Comunicaciones, RR.HH.	Planificación y Desarrollo
2	CRITERIO 1: LIDERAZGO	Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	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.	1. Desarrollar una matriz institucional para la gestión del control interno y de información 2. Socializar, implementar y capacitar al personal sobre el Manual para Valoración y Administración de Riesgos (VAR).	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 IDEICE	1. Elaborar herramientas de monitoreo integral enfocada al El Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP) 2. Diseñar metodología para la valoración de riesgo. 3. Gestionar la aprobación de la metodología y firma de matriz de evaluación de riesgo	ene-22	dic-22	Humano y Tecnológico	1. Implementar al 100% la herramienta de monitoreo integral enfocada al El Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP). 2. Implementar la matriz de evaluación de riesgo en todas las áreas de la institución.	Dirección Ejecutiva, Comité Calidad, Planificación, Dpto. TIC, RHHH	Planificación y Desarrollo
3	CRITERIO 1: LIDERAZGO	Subcriterio 1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.	Reconocer y premiar los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Elaborar e implementar una política de Reconocimiento.	Establecer la celebración, difusión y entrega de reconocimientos a los servidores que destaquen por su desempeño, valores y nivel del compromiso con la institución y los objetivos.	1. Reuniones con los encargados de áreas. 2. Elaborar y socializar política de reconocimientos. 3. Publicar a nivel interno y reconocer a los servidores con alto nivel de desempeño, compromiso y responsabilidad. 4. Aplicar la política.	ene-22	dic-22	Recursos Financiero y Humanos	1. Cantidad de servidores reconocidos	Recursos Humanos y la Dirección Ejecutiva	Planificación y Desarrollo

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de Ejecución	Responsable de Seguimiento
4	CRITERIO 3: PERSONAS	Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.	Proyecto de incorporación de la perspectiva de género en la gestión humana y administrativa de la institución y en el personal del IDEICE.	Transversalizar el enfoque de género en la gestión humana y administrativa y en el personal del IDEICE	Incorporación de la perspectiva de género en la gestión humana y administrativa de la institución	1. Contratación de consultoría para diagnóstico. 2. Contratación de consultoría para elaboración de plan.	ene-22	dic-22	Humano y Financiero	1. Informe de diagnóstico 2. Documento de política 3. Plan de transversalización	Departamentos de: Recursos Humanos, Planificación y Desarrollo, Dirección de Evaluación e Investigación, Depto. de Investigación y Evaluación y División de Comunicaciones	Planificación y Desarrollo
5	CRITERIO 3: PERSONAS	Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar	Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	Publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora de la encuesta de clima laboral.	1. Implementar Plan de acción 2. Fortalecimiento Institucional	1. Socializar la encuesta y plan de acción 2. Implementar plan de acción 3. Entre otras	ene-22	dic-22	Humanos y Tecnológicos	Encuesta socializada	RR. HH.	Planificación y Desarrollo
6	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.	Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios	Promover el uso de buzón de sugerencia. Instalar Buzón de sugerencias externo (Físico y digital)	Establecer los lineamientos necesarios para correcta gestión del manejo de los buzones de sugerencias.	1. Levantar las informaciones con los colaboradores. 2. Definir procedimiento para la gestión de los buzones 3. Gestionar la aprobación 4. Publicación de estadísticas e informe.	ene-22	dic-22	Humano y Financiero	Procedimiento definido	Comité de Calidad/OAI	Planificación y Desarrollo
7	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.	Garantiza que la información disponible interna sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	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.	1. Identificar la herramienta más eficiente que permita colocar ese formulario en línea. 2. Elaborar un informe de valoración de los servicios trimestralmente.	ene-22	feb-22	Humano y Tecnológico	Formulario Elaborado e Implementado Informe de Valoración	Tecnología (TIC)	Planificación y Desarrollo

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de Ejecución	Responsable de Seguimiento
8	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS		Contar con un Manual de Comunicaciones actualizado que nos permite controlar la realización de comunicaciones (internas o externas), las cuales son revisadas.	Actualizar Manual de Comunicación interna y externa	Revisar y adecuar el Manual de Comunicación interna y externa	1. Hacer levantamiento de información. 2. Compilar documentación. 3. Actualizar Manual de Comunicaciones. 4. Socializar Manual. 5. Difundir Manual.	ene-22	jun-22	Humano	Manual actualizado	Comunicaciones RRHH Divulgación	Planificación y Desarrollo
9	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.	Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Implementar la realización de un informe de retorno de inversión (ROI) para detectar la efectividad tecnológica y su uso.	Realizar análisis de retorno de inversión de las tecnologías.	1. Levantamiento de informaciones sobre retorno de inversión. 2. Análisis de retorno de inversión obtenida, 3. Elaboración de informe de hallazgos, Remitir para su evaluación a la Dirección Administrativa y Financiera	ene-22	dic-22	Humano y Tecnológico	% de optimización en el uso de los recursos tecnológicos. Informe Realizado.	Tecnología (TIC) Administrativo y Financiero	Planificación y Desarrollo
10	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.	Automatización de los procesos de las dependencias del instituto y el desarrollo de todos los módulos de la INTRANET.	Automatización de los principales procesos desarrollado por las instancias/departamentos, así como los servicios que se ofrecen los departamentos a los usuarios internos	Automatización del 40% de los procesos	1. Identificar necesidad. 2. Hacer levantamiento de información. 3. Compilar documentación. 4. Análisis de la información y diseño de los sistemas 5. Desarrollo de las aplicaciones 6. Socializar Procesos automatizados 7. Seguimiento y evaluación de las automatizaciones	ene-22	dic-22	Humano Tecnológico Financiero	Cantidad de Servicios Automatizados	Tecnología (TI)	Planificación y Desarrollo
11	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.	Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.	Contar con un plan de seguridad de gestión de la información.	La puesta en marcha de un plan de seguridad.	1. Elaborar propuesta 2. Presentar propuesta a la Dirección 3. Presentar a los encargados. 4. Elaborar Plan de trabajo. 5. Entre otras	ene-22	jun-22	Humano Tecnológico Financiero	Plan de Seguridad aprobado e instalado.	Tecnología (TIC)	Planificación y Desarrollo

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo	Recursos necesarios	Indicador	Responsable de Ejecución	Responsable de Seguimiento
	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES	6.1 Percepción de los ciudadanos clientes (sobre...)	<i>Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</i>								
		6.1 Percepción de los ciudadanos clientes (sobre...)	<i>Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</i>								
		6.1 Percepción de los ciudadanos clientes (sobre...)	<i>Capacidad de la organización para la innovación</i>								
		6.1 Percepción de los ciudadanos clientes (sobre...)	<i>Agilidad de la organización</i>								
15		6.2 Mediciones de Rendimiento en relación a:	1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	Medir el grado de implicación y la revisión periódica realizada con todos los grupos de interés para supervisar sus necesidades.	Establecer indicadores que permitan medir el grado de implicación de los grupos de interés.	1. Diseñar matriz con clasificación de los grupos de interés. 2.Registrar los encuentros con los grupos de interés. 3.Registrar las sugerencias y aportes de los grupos de interés. 4. Realizar encuentros con los grupos de interés	ene-22 mar-22	Humano y Financiero	Matriz de encuentros realizados con los grupos de interés.	Evaluación e Investigación Planificación y Desarrollo	Planificación y Desarrollo

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de Ejecución	Responsable de Seguimiento
16	CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:	<p>1. Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional.</p> <p>2. La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local/global y con relación a la sostenibilidad.</p> <p>3. El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	Implementar procedimientos de medición de la percepción (encuestas -en línea y presencial-, entrevistas y buzón de sugerencias, aplicaciones tecnológicas) que se apliquen de manera sistemática a los/as ciudadano/as clientes	1. Contar con la percepción de un mayor número de ciudadanos clientes sobre la responsabilidad social del Instituto	<p>1. Diseñar los instrumentos (cuestionarios para encuestas -en línea y presencial-, y entrevistas; formulario de buzón de sugerencias y desarrollo de aplicaciones tecnológicas)</p> <p>2. Aplicar encuesta de satisfacción a los/as usuarios/as de los servicios del IDEICE</p> <p>4. Elaborar Informe con los resultados obtenidos de la aplicación de los diferentes instrumentos.</p>	ene-22	dic-22	Financieros Humanos Técnicos	Informe de resultados de medición	Depto. TIC, OAI, Equipo Calidad, Planificación, Administrativo y Financiero	Planificación y Desarrollo