



Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM)
 Dirección de Fomento y Desarrollo de la Artesanía (FODEARTE)
 PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2022

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivos	Tareas	Tiempo de ejecución		Recursos necesarios	Medio de verificación	Responsables	Comentarios
							Fecha de Inicio	Fecha de Finalización				
1	1: LIDERAZGO	1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	4. No se ha implementado el sistema de gestión de control interno	Contar con el Sistema de Gestión de Control Interno.	Eficientizar el uso de los recursos del estado.	Reanudar los procesos para la implementación de las NOBACI: 1. Solicitar a la Contraloría General de la Republica a apertura de usuario para NOBACI. 2. Conformar el equipo de implementación. 3. Completar la Matriz de Seguimiento para la evaluación Institucional.	ene-22	dic-22	Recursos Humanos	Portal de NOBACI	Dpto. Planificación y Desarrollo, Dpto. Financiero y Dpto. Recursos Humanos	El procedimiento para la implementación de las NOBACI se inició en el año 2017, sin embargo no se completó.
2			7. No se puede evidenciar la implementación de las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos	Asegurar las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Desarrollar de manera eficiente los procesos, la gestión de los proyectos y el trabajo en equipo.	1. Implementar el INTRANET. 2. Implementación de las Normas Básicas de Control Interno. 3. Medir el desarrollo de los procesos misionales. 4. Reportar los avances obtenidos en las reuniones del comité de calidad, Comité de Compras, Comité de Ética. 5. La creación de un sistema de medición de	ene-22	dic-22	Recursos Humanos y Tecnológicos	Planes elaborados	Dpto. Recursos Humanos, Administrativo y Tecnología	
3		1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.	6. No se ha realizado actividad para estimular a los empleados a desarrollar sus competencias.	Realizar reuniones motivacionales con los empleados y talleres de capacitación en diferentes técnicas administrativas y profesionales de acuerdo con la función que desempeñen	Promover la cultura de aprendizaje para estimular a los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos.	1. Solicitar una actualización de currículo a todos los empleados. 2. Verificar el área de preparación de cada colaborador y la posibilidad de capacitarse en funciones específicas. 3. Elaborar las políticas y procedimientos de gestión del conocimiento organizacional. 4. Solicitar al CAPGEFI y al INFOTEP, la capacitación del personal, en áreas técnicas específicas.	ene-22	dic-22	Recursos Financieros y Humanos	Documentos solicitados, solicitud al CAPGEFI y a INFOTEP	Dpto. Recursos Humanos	

4	2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION	2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.	2. No se evidencia que se construya una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones.	Construir una cultura impulsada por la innovación y crear un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	Mejorar la percepción y receptividad que tiene la institución con relación a la innovación y promover el desarrollo común entre organizaciones y la institución	1. Realizar capacitaciones en gestión de innovación y cambio. 2. Diseñar sistemas de procesos benchlearning/benchmarking. 3. Construir un laboratorio de conocimientos.	ene-22	dic-22	Recursos Humanos, Tecnológicos y Económicos	Plan Elaborado y medición de resultados	Recursos Humanos, financieros, tecnológicos	
5			3. No se evidencia que se comunique la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	Comunicar la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	Orientar a la institución a tener una actitud de mejora constante y que el persona adquiera un sentido de pertenencia con la misma.	1. Creación de una política de innovación 2. Creación de contenido para formular talleres de capacitaciones.	ene-22	dic-22	Recursos Humanos	Propuesta Elaborada	Dpto. Planificación y Desarrollo, Dpto. Recursos Humanos	
6			4. No se evidencia que se promuevan los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	Motivar a los colaboradores a que externen sus ideas para mejorar la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos.	Orientar a la institución a tener una actitud de mejora constante y que el persona adquiera un sentido de pertenencia con la misma.	1. Socializar con el Director Ejecutivo la necesidad de motivar al personal a proponer ideas innovadoras y creativas para la institución. 2. Sugerir a los colaboradores la utilización de las diversas vías hábiles para exponer sus ideas.	ene-22	dic-22	Recursos Humanos	Minuta de reunión con Director Ejecutivo	Dpto. Recursos Humanos	

7	3: PERSONAS	3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.	7. No se ha realizado una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización.	Aplicar una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización.	Promover en la institución en respeto a la política de género y a la gestión eficaz de los recursos humanos de la institución.	1. Elaborar un documento marco de acciones para incluir la igualdad de oportunidades en la gestión. 2. Establecer la unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo 3. identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción.	ene-22	dic-22	Recursos Humanos	Documento Elaborado	Dpto. Recursos Humanos	Aunque no existe al momento una unidad de género creada en la institución, se acepta la diversidad de género y la singularidad de cada individuo.	
8		3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.	3. No se han realizado nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias.	Permitir nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).	Establecer planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	1. Evaluar el desempeño de cada colaborador. 2. Elaborar el Plan Anual de Capacitación Administrativa y Técnica. 3. Aplicar las capacitaciones dispuestas en el Plan Anual de Capacitación Administrativa y Técnica. 4. Presentar un informe de resultados del Plan Anual de Capacitación.	ene-22	dic-22	Recursos Humanos	Porcentaje de implementación del Plan Anual de Capacitación, sucesión y desarrollo de puestos claves y servidores de carrera administrativa	Enc. Dpto. Formación y Capacitación, Recursos Humanos		
9			4. No se han establecido planes de desarrollo de competencias individuales del personal.	Implementar y dar seguimiento al plan de carrera administrativa, sucesión y desarrollo del talento humano.									
10				9. No se ha desarrollado la evaluación de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros.	Evaluar el impacto de las capacitaciones en el Ministerio, para analizar si la asignación presupuestaria es la adecuada	Evaluar 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 del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	Realizar la evaluación del impacto de capacitación en el colaborador capacitado. Analizar el costo-beneficio de las capacitaciones impartidas. Elaborar matrices de análisis costo-beneficio de capacitaciones impartidas	ene-22	dic-22	Recursos Humanos	Matriz de análisis de costo-beneficio de las capacitaciones	Recursos Humanos	
11			3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.	8. No se ha prestado atención a las necesidades de los empleados mas desfavorecidos o con discapacidad.	Analizar y proponer la creación de un programa de bienestar social para los colaboradores.	Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	1. Identificación de colaboradores mas desfavorecidos, si aplica o existe. 2. Proponer a la máxima autoridad un programa de bienestar social que permita ayudar en caso de necesidad a los colaboradores.	ene-22	jun-22	Recursos Financieros	Programa Elaborado	Recursos Humanos	
12				9. No se evidencia que se desarrollen planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no.	Proporcionar planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no .	Retribuir e incentivar a los colaboradores que se preocupan por desarrollar sus funciones de manera eficaz y eficiente.	1. Evaluar el desempeño de cada colaborador. 2. Elaborar propuestas de recompensas monetarias y morales a los colaboradores que serán incentivados.	ene-22	jun-22	Recursos Humanos y Económicos	Programa Elaborado	Recursos Humanos	

13	4: ALIANZAS Y RECURSOS.	4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.	4. No se ha concluido el desarrollo y la implementación de la Carta Compromiso, para una gestión eficaz de las expectativas, informando a los ciudadanos/clientes de los servicios disponibles y sus estándares de calidad.	Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	Proporcionar a los usuarios acceso al catálogo de servicios brindados por la institución.	1. Definir los servicios que estarán disponibles en la carta compromiso.	ene-22	dic-22	Recursos Humanos	Carta Compromiso	Dpto. Planificación y Desarrollo		
14		4.4. Gestionar la información y el conocimiento.	4. No se ha desarrollado una red de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	Establecer un Sistema Tecnológico para la medición de la eficacia, la eficiencia y de los resultados, adecuado a los tiempos.	Facilitar el aprendizaje en cuanto a los sistemas tecnológicos que usa la institución. 2-. Mejorar y eficientizar el desarrollo de los proyectos mediante el uso de las herramientas Tics	1-Elaborar un Plan de capacitación para el uso de las nuevas herramientas TIC. 2.-Capacitación y entrenamiento a todo el personal para un mejor uso de las herramientas tecnológicas. 3.- Adquisición de licencias y equipos informáticos para la institución.	ene-22	dic-22	Tecnológico, Humano	Plan Elaborado.	Tecnología, Dpto. Planificación y Desarrollo, Dpto. Recursos Humanos		
15		4.5. Gestionar la tecnología.		2. No existe un monitoreo y/o evaluación sistemático de la rentabilidad en el uso de las tecnologías y su impacto en la institución.	Implementar la realización de un informe de retorno de inversión (ROI) para detectar la efectividad tecnológica y su uso.	Monitorear y evaluar sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	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. 4. Levantamiento de las necesidades y equipos obsoletos tecnológicos del MCIM. 5. Análisis comparativo de ofertas. 6. Adquisición de equipos tecnológicos.	ene-22	dic-22	Recursos Humanos y Tecnológicos	% de optimización en el uso de los recursos tecnológicos. Informe Realizado	Tecnología (TIC) Administrativo y Financiero	
16				7. No se evidencia que se tome en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC en la institución.	Implementar procedimientos que permitan gestionar el impacto socioeconómico y ambiental en el uso de las TICS.	Establecer la base sobre la cual se podrán definir las actividades de los procesos para medir el impacto de las TIC en la gestión medioambiental y económica.	1. Creación de política de manejo y reducción de residuos. 2. Creación de política de impresión y fotocopias. 3. Creación de sello y firma digital para evitar la impresión innecesaria.	ene-22	dic-22	Tecnológico, Humano	Procedimiento Elaborado	Tecnología (TIC), Dpto. Planificación y Desarrollo	

17	5. PROCESOS	5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.	3. No se identifica que se aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas del ciudadano.	Aplicar la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	Garantizar la protección a todos los colaboradores sin discriminar su género, preferencia sexual, religiosa o política.	1. Crear el Proyecto de Equidad de Género y Desarrollo. 2. Crear políticas de equidad de género.	ene-22	dic-22	Recursos Humanos	Propuesta elaborada	Dpto. Recursos Humanos	
18			1. No se evidencia medición en la Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización.	Aplicar la medición sobre la imagen global institucional y su reputación pública.	Conocer y manejar datos sobre la percepción de los ciudadanos en torno a la institución.	1. Aplicar encuestas a ciudadanos. 2. Tabular la encuesta. 3. Hacer informe de resultados. 4. Socializar con grupo de interés. 5. Actualizar Plan de Mejora	ene-22	dic-22	Recursos Humanos	Encuesta elaborada	Dpto. Planificación y Desarrollo	
19			5. No se evidencia medición en relación a la Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ciudadanos.	Medir la percepción que tiene el ciudadano en cuanto a la integridad de la organización	Identificar los aspectos que pueden mejorarse en la institución, partiendo de la percepción del ciudadano.	1. Incluir en la encuesta de satisfacción la medición de satisfacción al ciudadano, percepción de la integridad de la organización.	ene-22	dic-22	Recursos Humanos	Encuesta elaborada	Dpto. Planificación y Desarrollo	
20		6.1 Mediciones de la percepción	2.3. No se evidencia medición de la calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	Medir la percepción que tiene el ciudadano en cuanto a la calidad de los productos y servicios ofrecidos.	Obtener retroalimentación de los ciudadanos sobre su percepción de nuestros productos y servicios ofrecidos.	1. Incluir en la encuesta de satisfacción la medición de satisfacción al ciudadano, percepción de la calidad de los productos y servicios ofrecidos.	ene-22	dic-22	Recursos Humanos	Encuesta elaborada	Dpto. Planificación y Desarrollo	
21			2.4. No se ha medido el nivel de diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del ciudadano.	Medir el nivel de diferenciación de los servicios considerando las necesidades específicas de los usuarios.	Diferenciar los servicios, de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos del sector artesanal.	1. Elaborar una investigación de mercado. 2. Aplicar la investigación al sector. 3. tabular los resultados cuantitativos de dicha investigación. 4. Elaborar plan de diferenciación.	ene-22	dic-22	Recursos Humanos	Plan de investigación elaborado, resultados de la investigación	Dpto. Planificación y Desarrollo	
22			2.6. No se evidencia medición en relación a la agilidad de la organización.	Medir la agilidad institucional.	Conocer la percepción de los ciudadanos usuarios, sobre la agilidad de la institución.	1. Incluir en la encuesta de satisfacción la medición de la percepción del usuario en torno a la agilidad de la organización.	ene-22	dic-22	Recursos Humanos	Encuesta elaborada	Dpto. Planificación y Desarrollo	

23	6. RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS CLIENTES	6.2 Medición de rendimiento en relación a:	3. No se evidencia medición de la evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	Medir la evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	Subsanar los errores o falta de cumplimiento de los compromisos que se puedan presentar, para mejorar los estándares de calidad de los servicios.	1. Identificar el área donde se produce el error o falta de cumplimiento y el tipo de error. 2. Recomendar las correcciones aplicables a cada área.	ene-22	dic-22	Recursos Humanos	Identificación y corrección de errores o falta de cumplimiento	Dpto. Planificación y Desarrollo		
24			4. No existe aun un monitoreo del cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	Implementar la Carta Compromiso.	Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	1. Reanudar los procesos para la implementación de la Carta Compromiso.	ene-22	dic-22	Recursos Humanos	Proceso de implementación de la Carta Compromiso	Dpto. Planificación y Desarrollo		
25			2,4 Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	Medir el alcance de estos servicios ofrecidos por la institución y como se ofrecen, sean estos: Datos Abiertos, horario de servicios, tiempo de espera y costo.		Contar con un sistema que nos permita conocer la valoración de estos aspectos de los servicios que ofrecemos y establecer mejoras a raíz de estos conocimientos.	1. Crear informe Encuesta Institucional de Calidad de los Servicios Públicos	ene-22	dic-22	Recursos Humanos	Informe Elaborador	Dpto. Planificación y Desarrollo, OAI	
26			2,5 Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).										
27			2,6 Tiempo de espera.										
28			2,7 Tiempo para prestar el servicio.										
29			2,8 Costo de los servicios.										
30			2.9. No se evidencia la disponibilidad de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios a través de la Carta Compromiso.	Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios en line, otros).	Disponer de información clara, precisa y veras de la gestión de servicios.	1. Reanudar los procesos para la implementación de la Carta Compromiso.	ene-22	dic-22	Recursos Humanos	Proceso de implementación de la Carta Compromiso	Dpto. Planificación y Desarrollo		
31			3.1. No se ha medido el nivel de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en la 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	dic-22	Recursos Humanos	Matriz de encuentros realizados con los grupos de interés.	Dpto. Planificación y Desarrollo		
32			3.4. No existen indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.	Tener en los formularios de encuestas variables que nos permitan obtener informaciones de acuerdo al genero y su edad al medir el nivel de satisfacción.	Realizar encuestas a los usuarios de los servicios que brinda la institución con la finalidad de medir su satisfacción clasificándolo por genero y su edad.	1. Elaborar formulario de encuesta de grupos de interés 2. Implementar formularios donde contenga la variable de genero y edad para realizar las encuesta de satisfacción. 3. Aplicar la encuesta de satisfacción. 4. Elaborar informe con lo resultados de las encuestas de satisfacción con las variable de genero y edad.	ene-22	dic-22	Recursos Humanos	Encuesta aplicada e informe	Dpto. Planificación y Desarrollo		

33			3.5. No se evidencia la revisión periódica realizada con grupos de interés para supervisar sus necesidades.	Participación de los grupos de interés en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	Contar con la retroalimentación de lugar, a fin de trabajar con los datos suministrados sobre necesidades y expectativas de los grupos de interés y aplicar mejoras a dichos servicios .	1. Diseñar herramienta integrada a la encuesta que nos brinden el soporte indicado, para la revisión periódica de las necesidades cambiantes y el grado de cumplimiento.	ene-22	dic-22	Recursos Humanos	Informe de Mediciones	Dpto. Planificación y Desarrollo	
34	7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS	7.1. Medición de la Percepción.	9. No se evidencia medición sobre la agilidad en las acciones de la organización.	Implementar sistemas que contribuyan a la agilidad de la organización.	La agilidad de la organización.	1. Desarrollar dashboard para visualizar los gráficos o métricas principales de la institución.	ene-22	dic-22	Tecnológicos	Sistemas elaborados	Dpto. Planificación y Desarrollo	
35			3.3. No se evidencia medición en el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	Crear el Programa de igualdad de Oportunidades	El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	1. Elaborar un Plan de Acción para desarrollar la igualdad de oportunidades.	ene-22	dic-22	Recursos Humanos	Documento Elaborado	Dpto. Recursos Humanos	
36			5. No se evidencian indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos y responder a sus necesidades.	Capacitar al personal en cuanto a la atención que deben brindar al ciudadano y establecer indicadores que midan el nivel de cumplimiento de los criterios establecidos para el trato con los ciudadanos.	Brindar un buen servicio a los ciudadanos y la comunidad en general.	1. Realizar capacitaciones de atención al usuario en el personal de la institución. 2. Medir los avances de dichas capacitaciones.	ene-22	dic-22	Recursos Humanos	Evidencias de capacitaciones realizadas, indicadores de seguimiento	Dpto. Planificación y Desarrollo, Recursos Humanos	
37		7.2. Mediciones del Rendimiento	2,1 Indicadores relacionados con el rendimiento individual	Medir el rendimiento individual del colaborador, su productividad.	Contar con un sistema que nos permita conocer el rendimiento de cada colaborador y poder tomar decisiones respecto a este	1. Aplicar la evaluación de desempeño del personal de la institución.	ene-22	dic-22	Recursos Humanos	Evaluación realizada	Todos los departamentos.	
38			2,3 Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades.	Implementar indicadores para registrar el desarrollo de las capacidades individuales de los colaboradores	Medir el desarrollo de las capacidades y habilidades del personal	1, Elaborar indicador. 2, Aplicar evaluaciones de las capacidades de los colaboradores. 3, Tabular los resultados.	ene-22	dic-22	Recursos Humanos	Evaluación realizada	Recursos Humanos	
39		8, 1 Resultados de la responsabilidad social	3, Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	Ejecutar acciones para auxiliar a personas en situación de desventaja.	Contribuir a mejorar las condiciones de las personas en desventaja.	1, Aplicar plan desarrollado en el Plan Estratégico Institucional para auxiliar a personas en desventaja o con necesidades especiales.	ene-22	dic-22	Humanos, financieros	Resultados de seguimiento de Plan.	Dpto. Planificación y Desarrollo, Financiero	

40	8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.	3. No se evidencian mediciones de rendimiento respecto al grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación.	Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	Conocer la percepción que tienen los ciudadanos/clientes sobre el grado de importancia de la cobertura positiva o negativa recibida por los medios de comunicación	1. Aplicar encuestas a ciudadanos. 2. Tabular la encuesta. 3. Hacer informe de resultados. 4. Socializar con grupo de interés. 5. Realizar plan de mejora.	ene-22	dic-22	Recursos Humanos	Evaluación realizada	División de Comunicación	
41			5. No se evidencian mediciones del rendimiento respecto al apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	Medir el rendimiento respecto al apoyo que se ofrece al desarrollo y participación de los empleador en actividades filantrópicas	Evidenciar cual es el nivel de apoyo que reciben los colaboradores para la realización de actividades filantrópicas.	1. Desarrollar un plan de apoyo a las actividades filantrópicas de los empleados. 2. Medir el rendimiento de este apoyo.	ene-22	dic-22	Recursos Humanos	Propuesta Elaborada	Dpto. Recursos Humanos, Dpto. Planificación	
42			7. No se evidencia mediciones del rendimiento en relación a programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados.	Elaborar programas de salud ocupacional y prevención de accidentes para los colaboradores y la sociedad en general.	Ofrecer información valiosa sobre salud, tanto dentro como fuera de la institución, para que las personas mejoren su calidad de vida.	1. Elaborar Plan de concientización sobre temas de salud ocupacional y prevención de accidentes en el trabajo. 2. Hacer un cronograma de ejecución para las actividades. 3. Diseñar brochures sobre salud y prevención.	ene-22	dic-22	Recursos Humanos	Matriz de seguimiento	Dpto. Administrativo	
43			8. No se evidencian mediciones de rendimiento organización en cuanto a los resultados de la medición de la responsabilidad social.	Medir el nivel de consumo en que incurre la institución y el compromiso medioambiental de la misma.	Poseer conocimiento sobre el nivel de eficacia y eficiencia en el uso de los recursos naturales y de los materiales requeridos.	1. Promover una cultura de preservación de los recursos de la institución y el gasto de energía. 2. Realizar un monitoreo mensual del consumo de agua, energía eléctrica y material gastable. 3. Elaborar una matriz de seguimiento de eficiencia de los recursos.	ene-22	dic-22	Recursos Humanos	Indicador	Dpto. Planificación y Desarrollo	
44			9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO	9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.	6. No se evidencian resultados externos en cuanto a las innovaciones de servicios/productos.	Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos en la innovación de los servicios que reciben.	Resultados de innovaciones en servicios/productos.	1. Incluir en la medición de satisfacción al ciudadano, la innovación en los servicios de asesoría.	ene-22	dic-22	Tecnológico	Cantidad de reformas.
45	7. No se evidencian resultados externos en cuanto a las implementación de reformas del sector público.	Crear un tablero de medición de las reformas gubernamentales.			Monitorear las reformas y modificaciones procedimentales en el sector publico.	Seguimiento a partir de registro en hojas de calculo.	ene-22	dic-22	Tecnológico s / Humanos	Informe de Medición y mejoras aplicadas productos de los benchmarking	Dpto. Planificación y Desarrollo, Dpto. Recursos Humanos	
46	9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.	3. No se evidencian resultados externos en relación a benchmarking/benchlearning internos o con otros organizaciones.		Desarrollar un mecanismo que nos apoye a medir los resultados de la realización de benchmarking, la innovación en los servicios y productos	Disponer de resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	1. Levantar benchmarking realizados 2. Registrar las actividades relevantes e implementadas 3. Llevar estadísticas de las mejoras implementadas producto de los benchmarking.	ene-22	dic-22	Recursos Humanos	Resultados de la medición	Dpto. Planificación y Desarrollo	
47		9. No se evidencian resultados relacionados al costo-efectividad.		Implementar una cultura orientada a la eficiencia institucional.	Determinar el impacto económico de la eficiencia en relación a los costos vs beneficios.	Creación de procedimiento, para medir la eficiencia del costo	ene-22	dic-22	Recursos Humanos	Resultados de la medición	Dpto. Planificación y Desarrollo	