

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	C
							Inicio	Fin				
1	2. ESTRATEGIA Y PLANIFICACION	2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.	No se evidencia que se promuevan los aportes de ideas innovadoras y creativas de parte del personal para la mejora continua.	Realizar reuniones que promuevan aportes de ideas innovadoras y creativas de parte del personal.	Capacitar al personal en gestión del cambio para crear una estructura que permita el involucramiento de las personas en los cambios organizacionales	1. Reunión de trabajo con el comité de Calidad 2. Realizar un análisis de la situación actual y establecer la finalidad de la capacitación 3. Elaborar programación e identificar la institución capacitadora 4. Solicitar aprobación de la Dirección Ejecutiva 5. Realizar convocatoria al personal	Feb.-23	Oct.-23	Humanos y materiales	Porcentaje del personal capacitado en gestión del cambio	Depto. De Recursos Humanos	
2	3.PERSONAS	3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.	No se evidencia que se investigan y adoptan formas innovadoras de aprendizaje.	Investigar y adoptar formas innovadoras para el aprendizaje	Identificar formas innovadoras para el aprendizaje para desarrollar competencias.	1. Investigación cuales son las tendencias o metodologías de aprendizajes actuales. 2. Planificar las capacitaciones de acuerdo a las nuevas metodologías del personal. 3. Convocar al personal para las capacitaciones 4. Elaborar informe de plan de capacitación	Ene.-23	Dic.-23	Humanos y materiales	Porcentajes del personal capacitado	Depto. De Recursos Humanos	
3	5. PROCESOS	5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés	No se evidencia la implementación de prácticas como benchmarking y benchlearning	Implementar practicas de benchmarking y benchlearning	Medir la eficiencia de los sistemas utilizadas en la prestación de los servicios	1. Reunión de trabajo con el Comité de Calidad 2. Elaborar preguntas para incluir en la Encuesta de Calidad de los Servicios 3. Informe de resultados de la aplicación	Jul.-23	Dic.-23	Humanos y materiales	Eficiencia en los procesos organizacionales	Depto. TIC/Depto. Servicios al Usuario	
4	5. PROCESOS	5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.	No se evidencian métodos de innovación, de manera que los servicios se desarrollen bajo el principio de una sola vez.	Auditoria de procesos certificado de las Normas ISO 9000:2015	Revisar el cumplimiento de los procesos certificados bajo la Norma ISO	1. Reunión con los involucrados 2. Formación de equipo de auditores <input type="checkbox"/>	Ag.-23	Dic.-23	Humanos y materiales	Porcentaje de avance en actualización manual de calidad	Depto de servicios al usuario	

5	6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	6.1. Mediciones de la percepción.	No se evidencia la medición de la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Implementar una encuesta para medir la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de la toma de decisiones de la organización.	Conocer las necesidades/expectativas de los ciudadanos/clientes sobre los procesos de los servicios demandados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de encuesta 2. Presentación de encuesta al Comité de Calidad 3. Aprobación 4. Socializar con el personal del Depto. Servicios al Usuario 5. Aplicar encuestas 6. Elaborar informe de encuestas 7. Presentar resultados al Comité de Calidad 8. Deliberar aportes y aplicar los cambios necesarios 	Ag.-23	Dic.-23	Humanos y materiales	Tasa de participación de encuestas	Depto. Servicios al Usuario
6	6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	6.2. Mediciones de resultados.	No se evidencia la medición anual sobre la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización	Implementar encuestas para medir la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización	Medir la eficiencia de los sistemas utilizadas en la prestación de los servicios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reunión de trabajo con el Comité de Calidad 2. Elaborar preguntas para incluir en la Encuesta de Calidad de los Servicios 3. Informe de resultados de la aplicación 	Jul.-23	Dic.-23	Humanos y materiales	Porcentaje de satisfacción de los usuarios	Depto. Servicios al Usuario
7	6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	6.2. Mediciones de resultados.	No se evidencia una encuesta de medición para el cambio y la innovación.	Realizar una encuesta para medir el cambio y la innovación dentro de la institución.	Conocer sus necesidades/expectativas en innovación y cambio institucional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de encuesta 2. Presentación de encuesta al Comité de Calidad 3. Aprobación 4. Socializar con el personal del Depto. Servicios al Usuario 5. Aplicar encuestas 6. Elaborar informe de encuestas 7. Presentar resultados al Comité de Calidad 8. Deliberar aportes y aplicar los cambios necesarios 	Ag.-23	Dic.-23	Humanos y materiales	Porcentaje de valoración del cambio e innovación institucional	Depto. Servicios al Usuario
8	7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS	7.2. Mediciones del desempeño	No se evidencia una planilla/test de medición de resultados de capacitaciones implementadas.	Crear una plantilla/test para medir el resultado de las capacitaciones implementadas.	Involucrar al personal de acuerdo a sus competencias en la conformación de las mesas de trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Socializar con los involucrados 2. Elaborar matriz de responsabilidades 3. Socializar matriz 4. Elaborar informe de resultados 	Ene.-23	Dic.-23	Humanos y materiales	Porcentaje de cumplimiento en matriz de responsabilidades	Depto. De Recursos Humanos/Depto. Planificación y Desarrollo

