



No.	Criterios Núm.	Subcriterio Núm.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	3	3.3	La DGA, no presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Crear políticas que permitan establecer lineamientos a favor de los colaboradores en situación de discapacidad.	Fomentar una cultura de inclusión en la institución, que permita prestar una atención especial a las necesidades y expectativas de los colaboradores en situación de discapacidad.	1. Establecer una política aplicada a los colaboradores desfavorecidos o en situación de discapacidad. 2. Implementar la política aplicada a los colaboradores desfavorecidos o en situación de discapacidad.	ene-23	jun-23	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos	Informe de resultados	Gerencia de Recursos Humanos	
2	4	4.5	La DGA no monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Medir sistemáticamente la rentabilidad costo-beneficio e impacto de las tecnologías de la DGA.	Monitorear y evaluar sistemáticamente la rentabilidad costo-beneficio de las tecnologías usadas y su impacto.	1. Definir la unidad organizativa del área de TI que realizará el análisis. 2. Asignar las funciones de la evaluación a los recursos necesarios. 3. Realizar un análisis de factibilidad de las tecnologías a adquirir y colocarlo en un informe. 4. Medir los resultados.	ene-23	jul-23	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos	Informe de resultados	Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicación	
3	6	6.2	La DGA, no mide el costo de los servicios.	Medir sistemáticamente el costo de todos los servicios ofrecidos por la DGA.	Medir el costo de los servicios, con el propósito de conocer la variabilidad de estos en el tiempo.	1. Definir los servicios ofrecidos por la institución. 2. Definir el costo de cada servicio. 3. Medir periódicamente el cambio en los costos de los servicios.	ene-23	jul-23	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos	Informe de resultados	Gerencia Financiera/ Sección de Caja	
4	6	6.2	La DGA, no mide el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	Medir sistemáticamente las expectativas y necesidades de los grupos de interés.	Medir el alcance de la revisión periódica de los grupos de interés, con el objetivo de conocer las expectativas y necesidades de estos.	1. Identificar los principales grupos de interés de la institución. 2. Realizar sesiones periódicas con los grupos de interés, para identificar sus expectativas y necesidades. 3. Medir la cantidad de convocados que asistieron a la reunión para conocer sus expectativas y necesidades.	ene-23	jul-23	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos	Informe de resultados	Gerencia de Planificación y Análisis Económico	
5	7	7.2	La DGA, no mide la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Medir sistemáticamente la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y grupal.	Medir la frecuencia y el tipo de acciones de reconocimiento grupal e individual, con el objetivo de fortalecer el compromiso de los colaboradores, aumentar la productividad, fortalecer la lealtad y satisfacción de los contribuyentes, mejorar el bienestar institucional y fomentar el trabajo en equipo.	1. Establecer una política de reconocimiento grupal e individual. 2. Implementar la política de reconocimiento grupal e individual. 3. Medir la cantidad de reconocimientos otorgados.	jul-23	dic-23	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos Recursos Financieros	Informe de resultados	Gerencia de Recursos Humanos	
6	7	7.2	La DGA, no mide el número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	Medir sistemáticamente la cantidad de dilemas éticos reportados y la efectividad del seguimiento.	Manejar los dilemas éticos que pudieran surgir en la institución, con el objetivo de proteger la imagen institucional, mejorar la reputación y evitar problemas legales.	1. Establecer una política de gestión de dilemas éticos. 2. Implementar la política de gestión de dilemas éticos.	jul-23	dic-23	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos Recursos Financieros	Informe de resultados	Comisión de Integridad y Cumplimiento Normativo	
7	9	9.1	La DGA, no mide los resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	Medir los resultados de las evaluaciones comparativas.	Medir los resultados de las evaluaciones comparativas, con el objetivo de conocer la efectividad de dichas evaluaciones.	1. Establecer un mecanismo para la recopilación de los benchmarking y benchmarking realizados en la institución. 2. Establecer un mecanismo para evaluar la implementación de las evaluaciones comparativas realizadas.	jul-23	dic-23	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos	Informe de resultados	Gerencia de Planificación y Análisis Económico	
8	9	9.2	La DGA, no mide el Benchmarking / benchmarking internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	Medir sistemáticamente la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y grupal.	Medir la cantidad de evaluaciones comparativas realizadas, con el objetivo de mantener registros que permitan medir la efectividad de estas.	1. Establecer un mecanismo para la recopilación de los benchmarking y benchmarking realizados en la institución.	jul-23	dic-23	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos	Informe de resultados	Gerencia de Planificación y Análisis Económico	
9	9	9.2	La DGA, no mide la eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	Medir la eficacia de las alianzas con otras instituciones	Medir la eficacia de las alianzas, con el objetivo de evaluar el grado de cumplimiento de los acuerdos, convenios, etc.	1. Establecer un procedimiento que norme el proceso de gestión de alianzas. 2. Implementar el proceso de gestión de alianzas. 3. Medir la cantidad de alianzas realizadas y a efectividad de estas.	ene-23	jul-23	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos	Informe de resultados	Gerencia de Planificación y Análisis Económico	
10	9	9.2	La DGA, no mide los resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	Medir la cantidad de reconocimientos otorgados a la DGA	Medir los resultados de los reconocimientos otorgados a la DGA, con el objetivo de evaluar y la cantidad de reconocimientos otorgados y a que renglones pertenecen.	1. Establecer políticas que normen el proceso para el registro de las premias otorgadas a la institución. 2. Implementar las políticas definidas para el registro de las premias 3. Medir la cantidad de premias otorgadas a la institución.	ene-23	jul-23	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos	Informe de resultados	Gerencia de Recursos Humanos	