

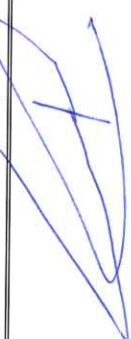
No	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Actividades	Fecha	Responsable de seguimiento	Comentarios
1	1. LIDERAZGO	1.1.4 Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.	1. No se evidencian la colocación de cuadros institucionales actualizados de la misión, visión y valores 2. No se evidencian actividades de socialización de la misión, visión y valores con los colaboradores	1. Campaña de socialización de la misión, visión y valores, vía correo electrónico y/o visita a las áreas de trabajo 2. Difusión de la misión, visión y valores a través de acrílicos en las áreas y publicaciones en murales	1er Trimestre	Dirección de Comunicaciones Dirección de Infraestructura Dirección de Recursos Humanos Departamento de Planificación y Desarrollo	
2		1.2.2 Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.	No se evidencia que la SIE haya realizado levantamiento de los objetivos de los empleados cuyos resultados son medibles mediante la Evaluación de Desempeño	1. Realizar levantamiento de Acuerdos de Desempeño 2022 2. Evaluación de Desempeño 2021	1er Trimestre	Dirección de Recursos Humanos y Departamento de Planificación y Desarrollo	
3	2. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN	1.2.9 Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	No se evidencia que la SIE sostenga un compromiso con la innovación y la mejora continua que haga retroalimentación con los empleados	1. Campaña para fomentar uso de los botzones a través de Correo Electrónico 2. Campaña de Simplificación de Procesos a Nivel Institucional	1er Trimestre Durante el Año	Dirección de Recursos Humanos y Departamento de Planificación y Desarrollo	
4		2.1.1 Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	No se evidencia que se analiza el contexto de los grupos de interés No se evalúan los riesgos de los objetivos estratégicos	1. Realizar Encuesta de Grupos de Interés 2. Realizar Encuesta para conocer las Expectativas de los usuarios 3. Implementación de Gestión de Riesgos en la Institución	1er Trimestre 3er Trimestre	Departamento Planificación y Desarrollo (División Calidad en la Gestión y División de Cooperación Institucional)	
5	2.2.3 Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	No se evidencia que la SIE integre personas con discapacidad. No se evidencia que la SIE cuenta con una política de Responsabilidad Social o de Diversidad de Género	Diseñar Política de Inclusión Social, Responsabilidad Social y un Plan de Medio Ambiente	1er Trimestre 3er Trimestre	Dirección de Recursos Humanos y Departamento de Planificación y Desarrollo		
6	2.4.1 Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	2.4.1 Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	No se evidencia que se identifiquen oportunidades de mejoras involucrando las nuevas tecnologías.	Campaña para fomentar la simplificación de trámites, resaltando los beneficios de la automatización de procesos	1er Trimestre a 4to Trimestre	Direcciones Asociadas Dirección de Tecnología, Departamento de Planificación y Desarrollo (División Calidad en la Gestión)	
7		3.1.2 Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	No se evidencia que se actualiza la Política de Reclutamiento y Selección; Política de Evaluación del Desempeño; y Política de Remuneración y Beneficios	1. Reconocimientos al personal 2. Actualizar las políticas: Reclutamiento y Selección, Evaluación del Desempeño y Remuneración y Beneficios	En curso durante todo el año 3er Trimestre	Dirección de Recursos Humanos Dirección Administrativa Financiera Departamento Planificación y Desarrollo	
8	3.1.6 Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	No se evidencia que la SIE cuente con Política de Evaluación de Desempeño actualizada	1. Levantamiento acuerdos de desempeño 2022 2. Capacitación para Realizar levantamiento de acuerdos y evaluaciones 3. Actualizar Política de Evaluación y Desempeño	1er Trimestre 2do Trimestre	Todas las Áreas, Dirección de Recursos Humanos y Departamento de Planificación y Desarrollo (Desarrollo Organizacional)		

9	3. PERSONAS	<p>3.3.1 Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>3.3.3 Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el clima laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> <p>3.3.7 Assegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p> <p>4.2.4 Destroila 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.</p>	<p>No se evidencia que se promueva una cultura de comunicación, que fomente el trabajo en equipo. No se evidencian actividades de integración que fomenten y fortalezcan el trabajo en equipo.</p>	<p>1. Capacitación a todo el personal sobre importancia comunicativa/ Trabajo en Equipo 2. Actividades de Integración</p>	<p>2do Trimestre 3er Trimestre</p> <p>Dirección de Recursos Humanos Departamento de Planificación y Desarrollo</p>
10		<p>4.2.4 Destroila 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.</p>	<p>No se evidencia la renovación de la Carta Compromiso al Ciudadano 2021, ni existe una política de Calidad definida.</p>	<p>Renovar Carta Compromiso al Ciudadano Definir la Política de Calidad en la Gestión</p>	<p>2do Trimestre</p> <p>Departamento de Planificación y Desarrollo (División Calidad en la Gestión)</p>
11		<p>4.3.3 Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos,).</p>	<p>No se evidencia que el presupuesto recibe segmentación por proyectos</p>	<p>Actualizar Política de Gestión por Proyectos</p>	<p>2do Trimestre</p> <p>Departamento de Planificación y Desarrollo (División PPP)</p>
12	4. ALLANZAS Y RECURSOS	<p>5.1.1 Identifica, mapa, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>1. No se evidencia una gestión por procesos. 2. No se evidencia la actualización de la documentación de los procesos centrales incorporando las necesidades y opiniones de los grupos de interés</p>	<p>1. Actualizar el Manual de los Procesos Centrales 2. Realizar plan de levantamiento de procesos de la institución</p>	<p>Primera fase : Protecom, Recursos Humanos y Mayoría 2do Trimestre</p> <p>Departamento de Planificación y Desarrollo</p>
13		<p>5.1.3 Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, requiriéndole, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos</p>	<p>No se evidencia que la institución ha implementado la metodología VAR</p>	<p>1. Levantamiento de los riesgos estratégicos, operativos y de cumplimiento integrando los riesgos y su tratamiento a nivel institucional. 2. Realizar Taller Institucional de implementación</p>	<p>1er Trimestre y 2do Trimestre</p> <p>Departamento de Planificación y Desarrollo (División Cooperación Institucional)</p>
14		<p>5.1.4 Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>No se evidencia que la institución ha implementado la gestión por procesos</p>	<p>Realizar plan de levantamiento de la documentación de procesos de la institución y diseño de políticas para la administración de procesos.</p>	<p>3er Trimestre</p> <p>Departamento de Planificación y Desarrollo</p>
15	5. PROCESOS	<p>5.1.5 Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>No se evidencia que la SIE simplifica sus procesos</p>	<p>1. Actualizar el Manual de los Procesos Centrales 2. Realizar plan de levantamiento de la documentación de procesos de la institución. 3. Informes de Simplificación de Procesos</p>	<p>2do Trimestre</p> <p>Dirección de Tecnología Dirección de Recursos Humanos Departamento de Planificación y Desarrollo</p>
16		<p>5.2.4 Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>1. No se evidencia que la SIE realiza estudios de grupos focales con el fin de mejorar sus servicios 2. No se evidencian preguntas que permitan desarrollar estándares de calidad en las encuestas aplicadas 3. No se evidencia la consideración de los resultados obtenidos de las encuestas para la toma de decisiones</p>	<p>1. Realizar Dashboard en el Intranet con los resultados de las encuestas 2. Considerar la implementación de estudios de grupos focales como mecanismo de investigación.</p>	<p>2do Trimestre</p> <p>Departamento de Planificación y Desarrollo</p>
17		<p>5.3.2 Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos</p>	<p>No se evidencian sistemas compartidos para facilitar el intercambio de datos</p>	<p>Contacto con las EDES para solicitar ampliar sistema compartido para facilitar el intercambio de datos con más colaboradores de la Dirección Protecom.</p>	<p>2do Trimestre</p> <p>Dirección de Tecnología y Dirección de PROTECOM</p>
18					
19					

20	6. RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES	6.1.2.3 Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	No se evidencia que la SIE mejora sus tiempos de entrega.	Renovación de la Carta Compromiso al Ciudadano Definir la Política y los objetivos de Calidad	3er Trimestre	Departamento Planificación y Desarrollo	
21		6.1.2.4 Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	No se evidencia que la SIE conoce las necesidades específicas de los usuarios.	Publicación de libro con preferencias para personas mayores, discapacidad y ambientadas en los puntos expresos y registros de la Dirección PROTECOM Estimar las encuestas que se aplican a los usuarios	2do Trimestre	SIE Sede Central Dirección de PROTECOM Dirección de Comunicaciones	
22		6.2.1.4 Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	1. No se evidencia la evaluación de la CCC SIE 2018-2021 2. No se evidencia la renovación de la CCC al 2022	Renovación en proceso, medición de los criterios de calidad comprometidos así como aquellos por comprometer en la nueva Carta Compromiso al Ciudadano. Levantamiento de las expectativas de los diferentes tipos de usuarios	3er Trimestre	Departamento Planificación y Desarrollo (División Calidad en la Gestión)	
23		6.2.3.5 Alineación de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cambios de los grupos de interés identificados participan en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	1. No se evidencia que la SIE realiza revisión periódica sobre las necesidades cambiantes de los usuarios. Encuesta 2018 y 2021 2. Esta encuesta debe hacerse de forma anual, más focalizada	Realización anual de la Encuesta Medición de Expectativas y esgragada para que se enfoque en las necesidades específicas al tipo de servicio.	1er Trimestre	Departamento Planificación y Desarrollo (División Calidad en la Gestión)	
24		6.2.4.2 Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia	No se evidencia la utilización de indicadores para medir las acciones implementadas por la transparencia	Diseño de posibles indicadores para medir las acciones implementadas por la transparencia	2do Trimestre	Dirección de Recursos Humanos Departamento OAI Departamento de Planificación y Desarrollo y Comité de Ética	
25		7.1.1.1. Imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	No se evidencia la medición de la percepción de la imagen corporativa	Estudio de percepción de imagen y expectativas de los clientes/usuarios y demás grupos de interés	3er Trimestre	Dirección de Comunicaciones Departamento Planificación y Desarrollo	
26		7.1.1.2 Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	No se evidencia que los colaboradores conocen el plan estratégico y conciben su nueva misión, visión y valores (reñones de socialización)	Campaña de difusión de la misión, visión y valores a través de reuniones y cursos electrónicos	3er Trimestre	Dirección de Recursos Humanos Departamento Planificación y Desarrollo	
27		7.1.3.2 El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	No se evidencian suficientes facilidades, en cuanto a la percepción de los colaboradores respecto a la flexibilidad de los horarios, para el teletrabajo y los horarios híbridos, se presenta como una solicitud de 4-10 registros dentro del informe de la Encuesta de Cultura Organizacional -2021, pregunta 18	1. Definir en la política el uso de días personales 2. Promover actividades deportivas	2do Trimestre	Dirección de Recursos Humanos Departamento de Planificación y Desarrollo	
28		7.2.1.5 Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	No se evidencian capacitaciones orientadas a la gestión de la atención al ciudadano y manejo de quejas. No se evidencia trazabilidad en la medición de las quejas presentadas por los ciudadanos	Medición de la capacitación orientada Servicio al Ciudadano	2do Trimestre	Dirección de Recursos Humanos Dirección de Tecnología Departamento de Planificación y Desarrollo	
29		7.2.2.2 Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	No se evidencia que la SIE cuenta con estadísticas que midan el uso de las herramientas digitales de Información y Comunicación	Diseño de indicadores	2do Trimestre	Dirección de Tecnología Departamento de Planificación y Desarrollo	
30	8.1.1.3 Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	1. No se evidencia que la institución facilita la accesibilidad a personas con discapacidad en sus distintas localidades. 2. No se realizan actividades culturales abiertas al público.	Apoyo a ligas deportivas y/o nocivas de museo. Política de fomento a la cultura	2do Trimestre	Dirección de Recursos Humanos Dirección Administrativa Financiera Departamento Planificación y Desarrollo Gerencia de Protocolos		
31	8. RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	8.1.1.7 Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (responso de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	No se evidencia que SIE cuenta con información relacionada a la opinión pública general sobre la accesibilidad, transparencia y comportamiento ético.	Medir las opiniones públicas respecto a la accesibilidad, transparencia y comportamiento ético	2do Trimestre	Encuesta de Cultura Ético (Comisión de Ética)	

32	8.2.1.8 Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, Informe de sostenibilidad/procuradora del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de Kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).	No se evidencia una política de Responsabilidad Social definida. No se evidencia la definición de indicadores que midan los resultados de las acciones de Responsabilidad Social	Plan de Reciclaje Propuesta de Plan para la Reducción Energética Política de Responsabilidad Social definida con sus indicadores	3er Trimestre	Dirección de Infraestructura Dirección de Recursos Humanos Departamento de Planificación y Desarrollo Departamento de Protocolo	
33	9.1.1 Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	No se evidencia que se realice un Informe que contemple la cantidad y calidad de los Servicios Administrativos SIE; (concesiones, certificaciones, autorizaciones)	Mejorar la calidad de los Informe de Prolecom	3do Trimestre	Departamento Planificación y Desarrollo (División Calidad en la Gestión)	
34	9.2.3 Benchmarking/benchmarking internos o con otras organizaciones (familias comparativo), Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	No se evidencian ejercicios de benchmarking y benchmarking con otras organizaciones.	Presentación de Informe sobre Benchmarking/Benchmarking para colaboraciones internas y/o externas	3er Trimestre (sujeto a apertura Pandemia)	Departamento de Planificación y Desarrollo (División Cooperación Internacional)	
35	9.2.6 Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	No se evidencian auditorías internas sobre los procesos y servicios de la institución No se evidencian acciones sugeridas como resultado de las evaluaciones	Informe con Resultados de Evaluaciones y Propuestas del programa de Auditoría	3er Trimestre	Departamento de Planificación y Desarrollo (División Calidad en la Gestión)	



  
Departamento de Planificación y Desarrollo  
División Calidad en la Gestión