



## PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2023

No.	Criterio No.	Subcri. No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Responsable	Indicador	Responsable de seguimiento	
							Inicio	Fin					
1	1	1.1	Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	Trabajar en la elaboración de un plan estratégico para adaptar a los cambios registrados en el entorno, como los son el empoderamiento de la misión, visión y valores de los servidores.	Elaboración de un plan estratégico para empoderar a los servidores con la misión, visión y valores institucionales.	Taller de evaluación y actualización del PEI	Enero/23	dic-23	Personal, estructura física, Recursos Economicos	Dirección planificación y desarrollo	evaluación y actualización del PEI.	Dirección planificación y desarrollo.	
2	1	1.1	Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.	Comunicar y mostrar a todo el personal de la institución la misión, visión y valores de la institución para que los mismos se sientan identificados. Aplicar tanto en la inducción como en charlas a realizar cada cierto tiempo.	Que cada servidor conozca la misión, visión y valores de la institución.	1- Aplicar talleres. 2-Desarrollar en las encuestas del clima laboral dichas preguntas. 3-Realizar actividades que formenten al crecimiento de conocimiento a los servidores sobre la organización.	Enero/23	dic-23	Recursos Humanos	Dirección planificación y desarrollo	Eficiencia en la inducción del personal.	Planificación y Desarrollo y RR.HH.	

3	8	1.2	Departamento de comunicaciones .	Utilizar las herramientas tecnológicas disponibles que permitan fortalecer la comunicación tanto interna como externa, así como disponer de las partidas presupuestarias que permitan la inversión publicitaria en medios de Comunicación Masiva. Motivar a los colaboradores a seguir y compartir las publicaciones e informaciones de nuestras redes sociales.	Fortalecer la comunicación interna y externa, a fin de conseguir el éxito de la organización.	Normatizar las reuniones y encuentros para generar una comunicación eficaz a todos los niveles. Utilizar correos electrónicos para el flujo de la información Crear un boletín informativo digital mensual que permita presentar las ejecutorias. Realizar el Programa Radial "Por la Vida" dos veces por semana.	Enero/23	dic-23	Financieros, Tecnológicos y Humanos	Direcciones de Comunicaciones, Administrativa Financiera, de Recursos Humanos y TICS.	Fortalecimiento de la comunicación interna y externa.	Comunicaciones	Para que la Comunicación tanto interna como externa se efectiva es necesario involucrara todos en los procesos. Hacer de ello, una constante permitirá mejores resultados.
4	2	1.3	Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.	Dar seguimiento a la Aplicación de la ley 41-08, la entrega y socialización del código de ética pública y a los procedimientos y políticas establecidas.	Fortalecer la comunicación interna entre los servidores, insentivar al personal para que sean proactivos, a la vez que creen un ambito laboral de crecimiento..	1- Entregar el código de ética pública y los procedimientos y políticas establecidas de la institución a cada servidor. 2- Crear un enlace entre las oficinas para una mejor comunicación interna.	Enero/23	dic-23	RR.HH		Cantidad de servidores motivados al uso correcto de las herramientas y canales comunicacionales.	Comunicaciones y RR.HH.	
5	2	2.1	Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).	Dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos planteados para la mejora institucional.	Mejorar el servicio ofrecido al ciudadano/cliente.	1- Completar y Actualizar la Carta Compromiso al Ciudadano con el objetivo de seguir comprometidos con la calidad en los servicios. 2- Dar seguimiento al CAF. 3- Definir nuestro FODA para mejorar en todas las áreas de la institución. 4- Mejorar los servicios comprometidos en el menor tiempo posible.	Enero/23	dic-23	Recursos Humanos	Dirección Administrativo/ Financiero, Calidad en la Gestion, Recursos Humanos, Planificación y Desarrollo y Comunicaciones.	Eficiencia en el análisis Foda de la institución Y El Caf.	Planificación y Desarrollo	

6	5	2.2	Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.	Equilibrar las tareas y políticas de la institución.	Mantener actualizadas las Políticas de la Institución	Dar seguimiento constante a las Direcciones y Departamentos en la actualización de las Políticas de la Institución	Enero/23	dic-23	Recursos Humanos	Dirección de Planificación y Desarrollo	Normas Básicas de Control Interno actualizadas	Calidad en la Gestión y Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)	La Procuraduría no está evaluando la Institución por el momento por lo que solo la evidencia es Institucional
7	2	2.4	Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Mejorar la calidad de gasto presupuestario.	Tener los recursos económicos planificados en el tiempo establecido.	1-Identificar las actividades a realizar.2-colocar costo a las actividades o proyecto planificado.	Enero/23	dic-23	Recursos Humanos y Financieros	Dirección de planificación y desarrollo. Dirección general, Dirección Financiera y Administrativa.	Presupuestado vs Ejecutado	Dirección Financiera y Administrativa.	Todas las Direcciones deben de coordinar los trabajos y ejecuciones a realizar.
8	5	3.3	Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Dar seguimiento al plan de acción.	Conocer el ambiente laboral de la institución y en que se puede mejorar.	1- Realizar encuesta de los empleados. 2- Compartir la información es de la misma para saber que se necesita mejorar. 3- Aplicar acciones de mejoras en la institución.	Enero/23	dic-23	RR.HH	RR.HH.	Informes de encuestas.	RR.HH	
9	7	4.2	Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	Dar cumplimiento a los indicadores de calidad establecidos.	Mejorar la Calidad de los productos y servicios que ofrece la institución.	Cumplir al 100% con los atributos de Calidad comprometidos en la Carta Compromiso.	Enero/23	dic-23	Recursos Humanos y Financieros	Todos los responsables de los servicios, Estadísticas y Calidad.	Calidad de Servicios.	Todos los responsables de los servicios, Estadísticas y Calidad	
10	8	4.2	Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	Cumplir con los procedimientos y mejorar la comunicación de los diferentes departamentos de la dirección comercial.	Mantenerse al día con los datos actualizados de los diferentes clientes, acorde a la información generada por la red comercial y sus departamentos.	1.Dar seguimiento constante a cada departamento del área Comercial. 2-Elaborar plan de saneamiento de los usuarios de la provincia.	Enero/23	dic-23	Recursos Humanos	Todos los encargados de la Dirección Comercial.	Actualización de usuarios.	Todos los encargados de la Dirección Comercial.	