

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	CRITERIO I LIDERAZGO	Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	No se han realizado actualizaciones a la estructura organizativa acorde a las nuevas unidades que operan en la organización	Integrar a la estructura organización la unidad de tecnología de la información, el departamento de libre acceso a la información y la división de fiscalización	Adecuar y actualizar la estructura organizacional	1. Elaborar oficio de solicitud de acompañamiento al MAP para la actualización de la estructura organizacional.	ago-23	dic-23	Espacio físico establecido, equipos de oficina,	Aprobación del Ministerio de Administración Pública	Recursos Humanos	
2		Subcriterio 1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia..	No es una cultura retroalimentar a todos los empleados, tanto grupal como individual	Realizar retroalimentación individual y grupal al menos semestralmente de acuerdo a lo establecido en los acuerdos de desempeño.	Apoyar al personal en sus tareas, proporcionandoles retroalimentación oportuna para mejorar el desempeño, tanto individual como grupal	1. Requerir a los encargados departamentales llevar a cabo una evaluación y retroalimentación de los acuerdos de desempeño del personal a su cargo. 2. Crear una plantilla donde se evidencia la retroalimentación realizada, firmada por el evaluador y el evaluado. 3. Enviar constancia de la retroalimentación al depto. De recursos humanos.	jun-23	dic-23	Acuerdos de desempeño de las personas del CEIZTUR,	Constancia de retroalimentación realizada enviada al Depto. De Recursos Humanos	Recursos Humanos	Con el apoyo de Planificación y Desarrollo
3		Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés	No desarrollan asociaciones con grupos de interés	Desarrollar alianzas o asociaciones con grupos interesados del CEIZTUR	Mantener y fortalecer las relaciones con los grupos de interesados importantes.	1. Desarrollar un plan de necesidades de asociaciones con universidades para la inclusión de estudiantes universitarios de las carreras de ingeniería para prácticas de pasantía en los procesos de licitación del CEIZTUR.	ene-23	jun-23	Por determinar	Actividad o programas llevadas a cabo con los grupos de interesados.	Dirección Ejecutiva	

4	CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN	Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.	No implementamos planes de gestión ambiental	Implementar planes de gestión ambiental	Integrar aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social en los planes de la organización.	1. Elaborar Plan de Protección Ambiental 2023 2. Establecer en los Acuerdo de Desempeño 2023 metas establecidas en el Plan de Protección Ambiental. 3. Realizar revisiones trimestrales al Plan para evaluar el cumplimiento. 4. Solicitar a los responsables en el Plan rendir cuentas sobre los logros.	ene-23	dic-23	Por determinar	Mestas cumplidas	Departamento Administrativo	Con el apoyo de todos los encargados departamentales y Director Ejecutivo
5		Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.	No existe evidencia de que los planes operativos se comuniquen a los empleados de los diferentes niveles organizacionales y grupos de interés	Comunciar a los grupos de interes, grupos de personas de la organización el Plan Operativo Anual 2023 y cargarlo en la pagina web.	Comunicar los planes operativos a los distintos grupos de interes y al personal en los diferentes niveles	1. Al elaborar el POA 2023, crear una herramienta que permita evidenciar la socialización del mismo con los empleados de diferentes niveles y grupos de interés.	ene-23	abr-23	Por determinar	Departamentos que conocen y firman formulario de constancia de recibimiento del POA	Departamento de Planificación y Desarrollo	Con el apoyo de todos los encargados departamentales.
6	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil	No disponemos de herramientas para recoger datos sobre la opinión de ciudadanos y clientes	Crear acceso en la página web del CEIZTUR para que los ciudadanos y clientes puedan opinar por dicho medio	Procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.	1. Identificar los medio por los cuales el CEIZTUR puede procesar las opiniones de sus clientes y ciudadanos. 2. Solicitar la apertura de un espacio en la página web del CEIZTUR.	ene-23	mar-23	Por determinar	Direccion Ejecutiva, Unidad de TI		
7	CRITERIO PROCESOS.	Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.	No se han realizado auditorias y mejoras de procesos	Actualizar el manual de procesos misionales	Simplificar los procesos de forma regular, proponiendo cambios si es necesario	1. Enviar al departamento de ingeniería el manual de procedimientos misionales para revision y validacion. 2. Documentar las mejoras y cambios. 3. Aprobación de la Direccion Ejecutiva. 4. Socialización del Manual con todas las personas del departamento de ingeniería.	ene-23	sep-23	Recursos humanos con disposición	Procedimientos identificados vs procedimientos aprobados por la Direccion Ejecutiva	Planificación y Desarrollo	Con apoyo del Departamento de Ingeniería y la Dirección Ejecutiva

8	CRITERIO RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	6: 6.2. Mediciones de resultados.	No hemos realizado la Encuesta de Satisfacción de los Servicios a la Ciudadanía	Implementar la Encuesta de Satisfacción a los servicios de la Ciudadanía	Cumplir los indicadores del SISMAP y conocer la percepción de los usuarios de las infraestructuras	1. Solicitar contratación de empresa encuestadora en el PACC 2023. 2. Realizar proceso de contratación.	sep-23	dic. 2023	Por determinar	Fases agotadas	Departamento de Planificación y Desarrollo	Con el apoyo de la Dirección Ejecutiva
9	7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS	SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del del Rendimiento (desempeño)	No tenemos indicadores relacionados a las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/ clientes.	Desarrollar en el personal que trabaja con ciudadanos y clientes habilidades de atención al cliente y desarrollar indicadores de medición.	Contar con indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades	1. Diseñar un formulario orientado a captar información sobre satisfacción del servicio recibido. 2. Colocar un buzón de visitantes en la recepción. 3. Definir políticas de apertura del buzón. 3. Impartir cursos/talleres sobre atención al cliente.	mar-23	dic-23	Por determinar	Calificaciones otorgadas por los ciudadanos y clientes que visitan las oficinas de CEIZTUR.	Departamento de Planificación y Desarrollo	
10			Aun no se ha implementado el programa de reconocimiento de equipos de trabajo y de colaboradores.	Implementar un programa de reconocimiento laboral a las personas del CEIZTUR	Documentar las frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos	1. Elaborar propuesta de reconocimiento a colaboradores del CEIZTUR. 2. Presentar propuesta al Director Ejecutivo y Enc. De Recursos Humanos. 3. Aprobar propuesta. 4. Socializar el programa de reconocimiento de colaboradores a todas las personas del CEIZTUR.	ene-23	dic-23	Medallas, placas de reconocimiento.	Celebraciones realizadas al año	Recursos Humanos	