



PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

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 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.	Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.	No se han medido aspectos de sostenibilidad en las estrategias y planes de la organización relacionados con responsabilidad social, diversidad y de género.	Documentar una sistemática en el MCI que asegure el que se midan aspectos sobre sostenibilidad en las estrategias y planes de la organización relacionados con la responsabilidad social, diversidad y de género.	Asegurar que la institución disponga de mediciones precisas que contribuyan a la toma de decisión sobre aspectos relacionados con la responsabilidad social, diversidad y de género.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar o modificar un procedimiento para documentar la sistemática. 2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas para su implementación. 3. Medir aspectos sobre sostenibilidad en las estrategias y planes de la organización relacionados con la responsabilidad social, diversidad y de género conforme a la sistemática documentada. 4. Elaborar y remitir informes con los resultados. 	10-abr-23	10-jul-23	-Recursos Humanos y tecnológicos.	-Un procedimiento aprobado. - Cantidad de personal sensibilizado. -Registros de implementación de resultados.	Analista de Proyectos y Analista de Planificación y Desarrollo	N/A
2	CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.	Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.	No se ha documentado una política de innovación y no se han medido los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	Crear política de innovación.	Sensibilizar a nuestros colaboradores sobre la importancia de aplicar la política de innovación y medir los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar las pautas para la creación de la política de innovación. 2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas para su implementación. 3. Medir los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevante conforme a la política de innovación documentada. 4. Elaborar y remitir informe de resultados. 	10-abr-23	10-jul-23	-Recursos Humanos y tecnológicos.	-Una política aprobada. - Cantidad de personal sensibilizado. -Registros de implementación de resultados.	Analista de Proyectos y Analista de Planificación y Desarrollo	N/A
3	CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.	Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.	No se promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	Documentar una sistemática en el MCI que asegure el que se promuevan los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	Asegurar que la institución promueva los aportes de ideas innovadoras y creativas para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar o modificar un procedimiento para documentar la sistemática. 2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas para su implementación. 3. Promover los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado conforme a la sistemática documentada. 4. Elaborar y remitir informe de resultados. 	10-abr-23	10-jul-23	-Recursos Humanos y tecnológicos.	-Un procedimiento aprobado. - Cantidad de personal sensibilizado. -Registros de implementación de resultados.	Analista de Proyectos y Analista de Planificación y Desarrollo	N/A

4	CRITERIO 3: PERSONAS	Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.	No se ha medido la evaluación del impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	Documentar una sistemática en el MCI que asegure el que se mida la evaluación del impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	Medir la evaluación del impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros para la toma de decisión en relación con el costo/beneficio de actividades.	1. Modificar el procedimiento MCI-RH-P-01 Gestión y Seguimiento del Plan de Capacitación para documentar la sistemática. 2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas para su implementación. 3. Evaluar el impacto de los programas de formación en relación con el costo/beneficio. 4. Realizar informe.	10-abr-23	10-jul-23	-Recursos Humanos y tecnológicos.	-Un procedimiento aprobado. - Cantidad de personal sensibilizado. -Registros de implementación de resultados.	Analista de Proyectos y Analista de Planificación y Desarrollo	N/A
5	CRITERIO 3: PERSONAS	Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.	No se ha desarrollado planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas	Documentar una sistemática en el MCI que asegure el que se desarrollen planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas.	Asegurar que se implementen planes y métodos desarrollados adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas	1. Modificar el procedimiento MCI-RH-P-08 Compensación y Beneficios para documentar la sistemática. 2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas para su implementación. 3. Implementar planes y métodos desarrollados adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas) conforme a la sistemática documentada. 4. Elaborar y remitir informe de resultados.	10-abr-23	10-jul-23	-Recursos Humanos y tecnológicos.	-Un procedimiento aprobado. - Cantidad de personal sensibilizado. -Registros de implementación de resultados.	Analista de Proyectos y Analista de Planificación y Desarrollo	N/A
6	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.	Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.	No se ha evaluado de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas	Documentar una sistemática en el MCI que asegure el que se evalúe la implementación y resultados de las alianzas.	Asegurar que la entidad evalúe periódicamente la implementación y resultados de las alianzas para su optimización.	1. Modificar el procedimiento MCI-DE-P-01 Gestión Comercial para documentar la sistemática. 2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas para su implementación. 3. Realizar reunión con el área de Jurídica. 4. Diseñar matriz para seguimiento de los resultados de las alianzas. 5. Elaborar y remitir informes sobre resultados de las alianzas	10-abr-23	10-jul-23	-Recursos Humanos y tecnológicos.	-Un procedimiento aprobado. - Cantidad de personal sensibilizado. -Registros de implementación de resultados.	Analista de Proyectos y Analista de Planificación y Desarrollo	N/A

7	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLI ENTES.	Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción. 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a: I. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.	No se ha medido resultados sobre el horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Implementar la encuesta de satisfacción aplicable a los ciudadanos/clientes que permita medir la percepción sobre el horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Implementar encuestas de satisfacción aplicables a los ciudadanos/clientes que permita medir la percepción sobre el horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<ul style="list-style-type: none"> - Modificar el formulario MCI-CG-P01-F01. - Remitir el formulario MCI-CG-P01-F01 Encuesta de Satisfacción. - Tabular y evaluar los resultados recibidos de los ciudadanos/clientes en relación a la percepción sobre el horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). - Aplicar los correctivos que correspondan para la mejora del Sistema de Gestión de Acreditación en base a los resultados obtenidos. - Aplicar encuesta para medir la percepción sobre el horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). -Elaborar y remitir informe de resultados. 	11-oct-23	12-dic-23	-Recursos Humanos y tecnológicos.	<ul style="list-style-type: none"> -Un formulario aprobado. - Cantidad de clientes encuestados. -Registros de mejoras aplicadas. -Informe de Resultados. 	Analista de Proyectos y Analista de Planificación y Desarrollo	N/A
8	CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.	Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción. I.Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:	No se han medido resultados sobre la percepción de las personas sobre la responsabilidad social de la organización.	Obtener los resultados de la encuesta de clima laboral que permita medir la percepción de las personas sobre la responsabilidad social de la organización.	Obtener los resultados de la encuesta de clima laboral que permita medir la percepción de las personas sobre la responsabilidad social de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilizar al personal involucrado sobre el Criterio 7 de la Guía CAF y su enfoque a lo interno. - Aplicar la encuesta de Clima Laboral. -Obtener el informe con los resultados, incluyendo la percepción de las personas sobre la responsabilidad social de la organización. - Dar a conocer los resultados. 	1-sep-23	31-dic-23	-Recursos Humanos y tecnológicos.	<ul style="list-style-type: none"> -Presentación de sensibilización. - Informe de encuesta de clima laboral. -Evidencia de socialización realizada de la encuesta de clima laboral, presencial o virtual. -Informe de Resultados. 	Analista de Proyectos y Analista de Planificación y Desarrollo	N/A
9	CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDA D SOCIAL.	Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.	No se han medido resultados de los programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados	Documentar una sistemática en el MCI que asegure el que se midan los resultados de los programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados	Asegurar que la entidad disponga de mediciones precisas que contribuyan a la toma de decisión sobre los aspectos relacionados con la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar un procedimiento para documentar la sistemática. 2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas para su implementación. 3. Medir los resultados de los programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados conforme a la sistemática documentada. 4. Elaborar y remitir informe. 	10-abr-23	10-jul-23	-Recursos Humanos y tecnológicos.	<ul style="list-style-type: none"> -Un procedimiento aprobado. - Cantidad de personal sensibilizado. -Registros de implementación Informe de Resultados. 	Analista de Proyectos y Analista de Planificación y Desarrollo	N/A

10	CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.	Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.	<i>No se han medido resultados en relación al grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</i>	Documentar una sistemática en el MCI que asegure el que se midan los resultados en relación al grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	Asegurar que la entidad disponga de mediciones precisas que contribuyan a la toma de decisión sobre los aspectos relacionados al grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Modificar el procedimiento MCI-DE-P-01 Gestión Comercial para documentar la sistemática. 2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas para su implementación. 3. Realizar reunión con el área de Jurídica. 4. Diseñar matriz para seguimiento de los resultados de las alianzas. 5. Elaborar y remitir informes sobre resultados de las alianzas. 	10-abr-23	10-jul-23	-Recursos Humanos y tecnológicos.	-Un procedimiento aprobado. - Cantidad de personal sensibilizado. -Registros de implementación -Informe de Resultados.	Analista de Proyectos y Analista de Planificación y Desarrollo	N/A
11	CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.	Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.	<i>No se han medido resultados documentados sobre la eficacia de las alianzas.</i>	Documentar una sistemática en el MCI que asegure el que se midan los resultados documentados sobre la eficacia de las alianzas.	Asegurar que la entidad disponga de mediciones precisas que contribuyan a la toma de decisión sobre los aspectos relacionados con la eficacia de las alianzas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Modificar el procedimiento MCI-DE-P-01 Gestión Comercial para documentar la sistemática. 2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas para su implementación. 3. Realizar reunión con el área de Jurídica. 4. Diseñar matriz para seguimiento de la eficacia de las alianzas. 5. Elaborar y remitir informes sobre eficacia de las alianzas. 	10-abr-23	10-jul-23	-Recursos Humanos y tecnológicos.	-Un procedimiento aprobado. - Cantidad de personal sensibilizado. -Registros de implementación -Informe de resultados.	Analista de Proyectos y Analista de Planificación y Desarrollo	N/A

Elaborado y revisado por:
Comité de Calidad ODAC
Alexandra Camilo
Alexandra Camilo González
Coordinadora Comité de Calidad
30/8/2022



Aprobador por:
Ángel David Taveras Difo
Ángel David Taveras Difo
Director Ejecutivo
31/8/2022

