



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan de Acción de Mejora Institucional

PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Enero 2023-Noviembre 2023

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	2	Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.	Realizar informes de levantamiento las necesidades y expectativas de los grupos de interés relevantes	Elaborar la Matriz de grupo de interés	Contar con un documento que permita Identificar y comprender las necesidades y expectativas de los grupos de interés, y que tipo acciones y decisiones debe de tomar la institución en torno a cada uno.	a) Creación de grupos de trabajos. b) Identificación y Analisis de grupos de interés c) Elaboración Matriz de relación Grupo de interés d) Revisión y aprobación. D) Implementación.	ene-23	jul-23	Humanos/Material gastable	Cantidad de grupos de interes indenticados	Dirección de Planificación y Desarrollo	
2	4	Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.	No se evidencia implementación, monitoreo y evaluación de la relación costo-efectividad de las tecnologías	Diseño y ejecución de una metodología que permita monitorear el impacto y costo-efectividad de la tecnología empleada en la institución	Conocer el costo efectividad de la tecnología empleadas en la institución y como eficientizar su utilización.	a) Levantamiento tecnología empleada. b) Identificar Costo de equipos y eficiencia operativa. c) Realizar analisis costo/efectividad. c) Elaborar informe. d) Implementar acciones de mejora	ene-23	jul-23	Humanos/Material gastable	Informe costo/beneficio	Dirección de Planificación y Desarrollo	
3	4	Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.	No se evidencia parqueo para todos los colaboradores.	Elaborar propuesta de transporte institucional o contratación de espacios para esos fines	Lograr el descongestionamiento de las areas del parqueo en la institución	a) Identificar zonas donde el personas reside. b) Identificar posibles rutas. c) Evaluar disponibilidad de trasnporte y recursos. c) Elaboració de propuesta y remisión a la maxima autoridad	ene-23	nov-23	Humanos/Financieros/Material gastable	Propuestas elaboradas	Dirección de Planificación y Desarrollo	
4	6	6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a: Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.	No se evidencia métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	Crear una metodología para mejorar la calidad y el acceso de los servicios prestados	Mejorar la atención al cliente y prestación de los servicios	a) Identificar debilidades b) Elaborar la metodología de valoración. b) Socializar metodología. c) Implementación de metodología	ene-23	nov-23	Humanos/Financieros/Material gastable	Cantidadde Encuestas de satisfacción aplicadas	Dirección de Planificación y Desarrollo/ Tecnología	
5	7	Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.	No se cuenta con un Plan de Responsabilidad Social.	Elaborar un plan de Responsabilidad Social	Fomenar prácticas responsables y sostenibles con impactos positivos dentro y fuera de la institución	a) Identificar campo de acción y objetivos. b) Elaborar Plan. c) Socialización del plan con los colaboradores. c) Monitoreo de acciones y rendición de informe final	ene-23	abr-23	Humanos/Financieros/Material gastable	Cantidad de prácticas de responsabilidad social ejecutadas	Dirección de Planificación y Desarrollo	

6	8	Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a: 4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a	No existen políticas ni Plan de compensación e incentivos para empleados.	Elaborar un plan de compensación e incentivos	Reconocer el trabajo de los colaboradores	a) Convocatoria de participación. b) Evaluación de expedientes. c) Selección. d) Anuncio y premiación	ene-23	nov-23	Humanos/ Financieros/Material gastable	Empleados premiados/ Ascensos	Dirección de Planificación y Desarrollo/ Recursos Humanos	
7	7	Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).	No se evidencia informes de seguimiento de las quejas recibidas mediante el buzón de ética, además la elaboración de planes de acción para la mejora continua en este punto.	Creación formularios de seguimiento a las quejas recibidas	Medir la respuesta y seguimiento a las quejas recibidas	a) Creación formulario seguimiento. b) Levantamiento de quejas. c) Llenado de quejas. d) Informe y propuesta de mejoras.	ene-23	abr-23	Humanos/ Financieros/Material gastable	Cantidad de formularios de seguimiento	Dirección de Planificación y Desarrollo/ Áreas reciben la queja	
8	8	Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:	No se evidencian políticas con enfoque medioambientales	Implementar políticas con enfoques medioambientales	Fomentar en la organización las buenas practicas a favor del medioambiente.	a)Diseño documento con políticas ambientales. b) Socialización.	ene-23	abr-23	Humanos/Material gastable	Cantidad de Prácticas ejecutadas con este enfoque y su impacto.	Dirección de Planificación y Desarrollo/ Recursos Humanos	
9	9	Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.	No se evidencia detalles de indicadores de medición de calidad de los servicios.	Crear una metodología de valoración de resultados obtenidos de la medición de la calidad de los servicios	Contar con una metodología que aroje resultados que permitan obtener una correcta valoración de los servicios prestados	Desarrollar una metodología donde se pueda evaluar y monitorerar estos indicadores	ene-23	jul-23	Humanos/Material gastable	Informe con detalles indicadores de medición y Nivel de cumplimiento	Dirección de Planificación y Desarrollo	
10	9	Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público	No se evidencia la realización de informes de resultados de las oportunidades de mejoras e implementación de acciones resultantes de los Benchmarking realizados	Realización de Benchmarking	Obtener información relevante de las de las buenas prácticas de los organismos homólogos que sirvan de modelo de referencia fortalecer el desempeño institucional .	a)Reuniones con organismos homólogos para el intercambio de buenas prácticas y experiencias. b)Redacción de minutas.	ene-23	jul-23	Humanos/ Financieros/Material gastable	Informe de analisis de organimos o benchmark	Dirección de Planificación y Desarrollo/ Cooperación Internacional	