

## PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Objetivo	Acción de Mejora	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	2	2.2.6	Actualmente no existe una política de responsabilidad social integrada a la estrategia y planificación de la organización.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementar actividades de forma responsablemente éticas.</li> <li>2. Desarrollar la creación de valor para con la sociedad.</li> <li>3. Establecer proyectos, planes y modelos que demanden el desarrollo de una Responsabilidad Social Organizacional, con la finalidad de tener una gestión sostenible y eficiente.</li> </ol>	Diseñar y estructurar una Política de Responsabilidad Social integrada a la visión institucional.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recopilar actividades que inciden directamente con el desarrollo social.</li> <li>2. Efectuar acciones de concientización medio ambiental.</li> </ol>	feb-23	sep-23	Humanos	% de actividades recopiladas para el desarrollo social.	Dirección de Planificación y Desarrollo / Dirección de Recursos Humanos	
2	4	6.2	No contamos con una Carta compromiso al ciudadano	Generar condiciones para evaluar tanto el cumplimiento de los estándares de calidad establecido en la carta compromiso como el nivel de satisfacción del ciudadano, con relación a la forma en que esta recibiendo el servicio.	Crear estándares de calidad que den cumplimiento a los indicadores establecidos en la carta compromiso	<ol style="list-style-type: none"> <li>1-Actualización del formato de la Carta Compromiso al ciudadano</li> <li>2-Actualización de los servicios a comprometer</li> <li>3-Actualización de los indicadores</li> <li>4-Aprobación de la Dirección General.</li> </ol>	ene-23	dic-23	Humanos y tecnológicos	% de servicios entregados en atrasos	Gestión de la Calidad. Signos Distintivos, Servicio al Usuario	
3	7	7.1.2.6	Actualmente no existe una herramienta para medir la percepción sobre los reconocimientos individuales y de equipo.	Identificar la percepción sobre los reconocimientos individuales y de equipo.	Implementar herramientas para medir la percepción sobre los reconocimientos individuales y de equipo.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Designar equipo de trabajo</li> <li>2.Identificar herramienta idónea</li> <li>3.Desarrollar herramienta</li> </ol>	1/3/2023	30/9/2023	Humanos y tecnológicos	%de satisfacción identificada	Recursos Humanos	
4	5	5.3.4	No cuenta con incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades)	Aprovechar de las reuniones trimestrales de rendición de procesos a la dirección general para poder socializar de las mejoras de las demás áreas y poder evaluar el provecho que le puedan sacar los demás procesos. A su vez RRRHH elaborará una política de incentivo para en la misma incluir este punto	Incluir en la política de incentivo, aquellos que sean por la mejora, creación o eficientización de los procesos.	<p>Informar a los encargados para la socialización de sus mejoras en las reuniones con la Dirección general.</p> <p>-Incluir en la política el incentivo por mejoras a procesos</p>	ene-23	dic-23	Económicos	N/A	Recursos Humanos	

5	5	5.3.5	No contamos con acuerdos para la mejora de procesos en base al intercambio de datos y servicios compartidos para la mejora de los procesos de los servicios.	Contar con acuerdos para la mejora de procesos	Mejorar los procesos tomando en consideración los trabajos ya realizados por otras áreas procesos	Realizar una comparación de procesos, para identificar aquellas mejoras que otros procesos pudieran aplicar	ene-23	dic-23	Humano y Tics	Acuerdos	Relaciones Interinstitucional	
6	6	6.3.4	Elaboración de indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes	Tener un indicador que nos permita medir la relación al género de nuestros clientes/ciudadanos	Establecer un sistema integral que nos permita recopilar datos desglosados por sexo, edad, actividad económica y otros factores pertinentes sobre los servicios ofrecidos	Levantar indicadores desagregados por sexo, por género, actividad económica.	ene-23	dic-23	Humano	Indicador de medición de género clientes/ciudadanos	Unidad de género	
7	9	9.1.3	No se ha medido resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados	Realizar informes sobre los resultados de la evaluación comparativa en términos de productos y servicios	Poder tener informes que nos permitan comparar los resultados de productos y servicios	Realizar los informes comparativos	ene-23	dic-23	Humano	Informe	Planificación y Desarrollo	
8	9	9.2.3	No se evidencia que se hayan realizado Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo)	Poder tener análisis comparativos internos o con otras organizaciones sobre el intercambio de aprendizajes	Realizar los análisis comparativos que nos permitan evaluar el impacto del benchmarking	Realizar los análisis comparativos en base la información obtenida.	ene-23	dic-23	Humano	Análisis comparativo	Planificación y Desarrollo	
9	8	8.1.4	No se evidencia que se haya finalizado con el Plan de Capacitación del año 2022	Capacitar al personal de la Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI)	Identificar las competencias a desarrollar del personal de la ONAPI	1. Realizar la Detección de Necesidades de capacitación 2. Diseñar el Plan de Capacitación. 3. Impartir el Plan de Capacitación.	1/1/2023	#####	Humanos y tecnológicos	% de capacitaciones realizada vs la programada	Recursos Humanos	
10	9	9.5.2	No se evidencia que se haya finalizado con el plan de Acción de la Encuesta de Clima 2022	Realizar el Informe arrojado por la Encuesta de Clima aplicada en el año 2022	Seleccionar los puntos más críticos de los resultados arrojados de la Encuesta de Clima aplicada	1. Seleccionar puntos críticos 2. Diseñar Plan de Acción 3. Ejecutar Plan de Acción	1/1/2023	#####	Humanos y tecnológicos	% de puntos críticos subsanado	Recursos Humanos	