

MINISTERIO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2023

RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN - MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN CAF

NO.	CRITERIO	SUB-CRITERIO	ÁREA DE MEJORA	OBJETIVO DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORA IDENTIFICADA	TAREAS	TIEMPO		RECURSOS NECESARIOS	ÁREA RESPONSABLE	MEDIO DE VERIFICACIÓN / INDICADOR	PRODUCTO ESPERADO	OBSERVACIONES
							INICIO	FIN					
1	5. PROCESOS	5.1 Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos clientes.	(Ej.2) Diseñar e implementar un sistema para garantizar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	Gestionar los procesos institucionales generando mejoras y valor a los clientes/ciudadanos.	Documentación de Procesos de Gestión RD.	1. Levantar cronograma de trabajo para documentar procesos con las áreas responsables. 2. Coordinar reuniones de revisión de los procesos identificados. 3. Gestionar aprobación de documentos creados con las áreas.	ene-23	jun-23	Humanos, Tecnológicos y Tiempo	Dirección de Planificación y Desarrollo Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	Cronograma y reuniones agendadas.	Cronograma de trabajo Documentación de procesos gestión RD.	
		5.2 Impulsar la innovación y la optimización de los procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a los grupos de interés relevantes.	(Ej.6) Impulsar la innovación y la optimización de los procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a los grupos de interés relevantes.										
		5.3 Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.	(Ej.5) Coordinar los procesos en toda la organización acordando estándares comunes, para facilitar el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega de toda la organización y con socios claves en los sectores públicos, privados y ONG's.										
2		7.1 Mediciones de Percepción en personas.	(Ej.6) Realizar mediciones de percepción de la responsabilidad social de MAPRE.	Diseñar un estudio de percepción sobre responsabilidad social interna dirigida al personal.	Elaborar una encuesta a los colaboradores sobre la medición de la responsabilidad social de MAPRE.	1. Concientizar sobre la responsabilidad social. 2. Diseñar una Encuesta/Estudio para medir la percepción del personal. 3. Aplicación del Estudio vía correo electrónico / kioscos MAPRE. 4. Analizar los resultados obtenidos, elaborar informe de resultados y presentar a las áreas involucradas (Comité Ambiental)	ene-23	dic-23	Humanos/ tiempo / tecnológicos	Dirección de Recursos Humanos/ Coordinador de Recursos Humanos - Dirección de Planificación y Desarrollo	% de satisfacción percepción de los empleados	Encuesta aplicada e informe de resultados.	
3		7.1-2 Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión.	(Ej.3) Implementar acciones de mejora sobre el reparto de las tareas/funciones y el sistema de evaluación de desempeño.	Promover buenas prácticas de elaboración de Metas/Funciones en los acuerdos de desempeño.	Promover buenas prácticas de elaboración de Metas/Funciones en los acuerdos de desempeño.	1. Elaborar una guía corta (presentación) o promoción de como realizar correctamente los acuerdos. (Difusión por correo) 2. Reforzar plazos de entrega de Acuerdos y Evaluaciones de desempeño. (Correos/Murales) 3. Evaluar que los acuerdos de desempeño sean adecuados a las cargos/funciones de los colaboradores.	ene-23	jun-23	Humano, tecnológicos	Dirección de Recursos Humanos - División Desarrollo Humano y Carrera	Cantidad de acuerdos revisados / cantidad de acuerdos recibidos.	Promoción de buenas practicas en la elaboración de acuerdos de desempeño. Guía elaborada de buenas practicas.	
4	7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS		(Ej.5) Implementar un plan de comunicaciones interno y mejorar los métodos de información que recibe el personal. Acciones de mejora en la comunicación entre las diferentes áreas de trabajo.	Promover la Información y Comunicación Interna de la Institución.	Levantar e implementar Plan Anual de Comunicaciones internas que permita visualizar la proyección de las mismas. (Festividades, fechas importantes del ministerio, actividades del ministerio, difusines de documentos, capacitaciones, etc.)	1. Levantar plan de comunicaciones (Identificando fechas fijas e imprevistos). 2. Solicitar el diseño de artes para fechas claves/fijas. 3. Evidenciar difusiones realizadas (1er S y 2do S).	ene-23	jun-23	Humanos, tiempo, tecnológicos	Dirección de Recursos Humanos - División Desarrollo Humano y Carrera	Plan levantado y artes creados.	Plan anual de comunicaciones internas.	
5			(Ej.6) Implementar un sistema de compensación y beneficios más adecuados. Establecer mecanismos de reconocimiento al personal que incluyan la distinción por el cumplimiento de metas asignadas.	Impulsar vía correo/murales nuevos beneficios a colaboradores de MAPRE.	Impulsar vía correo/murales nuevos beneficios a colaboradores de MAPRE.	Impulsar vía correo/murales nuevos beneficios	1. Actualizar el catalogo de beneficios. 2. Difundir y motivar el aprovechamiento de los mismos.	ene-23	jun-23	Humanos, tecnológicos	Dirección de Recursos Humanos - División de Beneficios y Relaciones Laborales	Difusiones de los beneficios.	Cátalogo de beneficios actualizado.
6		7.1-3 Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo.	(Ej.1) Implementar mejoras que alivien el ambiente de trabajo y refuercen la cultura organizacional.	Motivar un ambiente de trabajo apegado a los valores institucionales de MAPRE.	Comunicar al personal las buenas utilidades que ofrece el uso de Buzones de sugerencias (Correo/Murales).	1. Concientizar sobre el uso de Buzones de sugerencias. 2. Crear artes informativos para difusión.	ene-23	jun-23	Humanos, tecnológicos	Dirección de Recursos Humanos - Coordinador de Recursos Humanos	Difusiones sobre los buzones.	Difusiones sobre los buzones. Control y seguimiento de los buzones de quejas y sugerencias.	
7			(Ej.2) Implementar mejoras sobre el enfoque a los problemas sociales del personal enfocados en el balance trabajo familia. (Flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	Promover y realizar charlas/ operativos médicos (salud: prevención de enfermedades cardiovasculares, hipertensión, alimentación, etc.)	Promover concientización sobre balance de la vida personal y laboral, protección a la salud y la seguridad laboral.	1. Programar charlas u operativos sobre salud, vida laboral y personal para el 2023. 2. Difusiones de actividades.	ene-23	jun-23	Humanos, tecnológicos	Dirección de Recursos Humanos - Coordinador de Recursos Humanos	Actividades programadas vs realizadas.	Difusiones de promoción y participación en actividades al personal.	
8			(Ej.3) Impulsar mejoras en el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad de trato y comportamientos de la organización.	Promover la igualdad de oportunidades y un comportamiento equitativo.	Promover la igualdad de oportunidades y un comportamiento equitativo.	Impulsar prácticas para el buen comportamiento y la equidad del trato entre colaboradores dentro de la Institución.	1. Campaña de valores institucionales, concientizar sobre el sistema de consecuencias y la política igualdad. 2. Impulsar la participación en foros de concientización.	ene-23	jun-23	Humanos, tecnológicos	Dirección de Recursos Humanos - División Desarrollo Humano y Carrera - Coordinador de Recursos Humanos	promoción de igualdad y comportamiento ético.	Difusiones de igualdad y comportamiento ético realizadas.

MINISTERIO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2023

RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN - MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN CAF

NO.	CRITERIO	SUB-CRITERIO	ÁREA DE MEJORA	OBJETIVO DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORA IDENTIFICADA	TAREAS	TIEMPO		RECURSOS NECESARIOS	ÁREA RESPONSABLE	MEDIO DE VERIFICACIÓN / INDICADOR	PRODUCTO ESPERADO	OBSERVACIONES
							INICIO	FIN					
9		7.1 -4 Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales.	(Ei.1) Impulsar el desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	Impulsar el desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	Comunicar al personal las vacantes internas disponibles para su participación en las mismas.	1. Realizar publicación de vacantes internas disponibles, cuando apliquen. 2. Promover la participación del personal vía correos/murales.	ene-23	jun-23	Humanos, tiempo, tecnológicos	Dirección de Recursos Humanos/ Reclutamiento, Selección y Evaluación del Desempeño	Vacantes publicadas.	Difusiones de las vacantes disponibles al personal realizadas.	
10			(Ej.1) Motivar acciones que midan el rendimiento de indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas. Y evidenciar medición de la implementación de dichas mediciones y acciones de motivación y retención.	Identificar los puntos de mejora relacionados a la disciplina de los colaboradores y el sistema de consecuencias.	Medir indicadores en POA relacionados con la retención, lealtad y motivación de los colaboradores (Niveles de absentismo o enfermedad, Rotación del personal, quejas).	1. Concientizar el uso de buzones de sugerencias y cuantificar las quejas recibidas según su enfoque. 2. Monitorear los niveles de absentismo o enfermedad de los colaboradores. 3. Medir los principales motivos de rotación del personal, para levantar futuras acciones.	ene-23	jun-23	Humanos/ tiempo / tecnológicos	Dirección de Recursos Humanos/ Reclutamiento, Selección y Evaluación del Desempeño/ División de Registro y Control	Indicadores incluidos en POA 2023.	POA de RRHH 2023.	
11	7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS	7.2 -1 Resultados generales en las personas.	(Ej.2) Realizar mediciones de rendimiento del nivel de participación en actividades de mejora de la institución.	Fomentar la participación de los colaboradores en actividades de mejora	Monitorear la participación del personal en las actividades impulsadas por la institución.	1. Monitorear la participación de colaboradores en actividades realizadas por la institución (Charlas, Foros, etc.). 2. Promover actividades vía correo/murales. 3. Medir el impacto en los colaboradores al participar en las actividades de la institución.	ene-23	jun-23	Humanos/ tiempo / tecnológicos	Dirección de Recursos Humanos División Desarrollo Humano y Carrera/ Coordinador de Recursos Humanos	Indicador de participación del personal en las actividades internas.	POA de RRHH 2023.	
12			(Ej.5) Realizar mediciones relacionadas con las capacidades de las personas para tratar a los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades. (Por ejemplo: Número de horas de formación dedicadas a la gestión de atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos clientes).	Motivar la buena gestión de atención al ciudadano cliente.	Motivar la buena gestión de atención al ciudadano cliente.	1. Medir las horas gestionadas a la atención al ciudadano impartidas a colaboradores pertenecientes al área de servicio al cliente. 2. Evidenciar mediante encuestas de satisfacción, puntos de mejora. 3. Realizar reforzamiento en las áreas de oportunidades.	ene-23	jun-23	Humanos/ tiempo / tecnológicos	Dirección de Recursos Humanos División Desarrollo Humano y Carrera/ Coordinador de Recursos Humanos	Cantidad de horas de formación a colaboradores de áreas de servicios.	Mediciones de capacitaciones.	
13		7.2 -2 Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.	(Ej. 4) Motivar la elaboración de políticas de reconocimiento individual y de equipos.	Propiciar las buenas prácticas de reconocimiento por cumplimiento de funciones/planes de trabajo individuales y de equipos.	Propiciar las buenas prácticas de reconocimiento por cumplimiento de funciones/planes de trabajo individuales y de equipos.	1. Reforzar condiciones para Pago Por Rendimiento Individual y Pago por cumplimiento de indicadores de gestión.	ene-23	jun-23	Humanos/ tecnológicos	Dirección de Recursos Humanos/ División de Beneficios y Relaciones Laborales/ Coordinador de Recursos Humanos	Establecimiento de buenas practicas y condiciones para reconocimiento individual e indicadores de gestión.	Comunicación y establecimiento de condiciones para pago por rendimiento individual y cumplimiento de indicadores de gestión.	
14	9. RESULTADOS CLAVES DE RENDIMIENTO	9.1 Resultados externos: servicios o productos y valor público.	(Ej.3) Realizar mediciones de resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados. (Ej.4) Realizar mediciones del grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	Desarrollar un proceso y procedimiento actual para fines de desarrollo, implementación y control de benchmarking, benchlearning	Actualizar la política de Cooperación sobre (Benchmarking/ Benchlearning) y difundir en la institución e implementar controles.	1. Actualizar la política de Cooperación sobre (Benchmarking/Benchlearning). 2. Difundir en la institución e implementar controles con las áreas. Registro de las alianzas. 3. Mediciones de benchmarking, contratos y convenios definidos a través de POA a las áreas que apliquen.	ene-23	dic-23	Humanos, Tecnológicos y Tiempo	Dirección de Planificación y Desarrollo	Políticas y procedimientos aprobados.	Proceso actualizado para realización de cooperaciones y sus medios de verificación. Mediciones definidas en POA'S.	