



MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MIPYMES (MICM)

DIRECCION DE FOMENTO Y DESARROLLO DE LA ARTESANIA NACIONAL (FODEARETE)

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2023

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Medio de Verificación de producto	de Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento
								Inicio	Fin			
1	3	3.1	6) No se evidencia la aplicación de una política de genero como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, debe crearse la política para poder ser aplicada, aunque de manera natural, no se discrimina ningún género en materia de oportunidades ni desarrollo institucional.	Desarrollar una política de genero que apoye la gestión de los recursos humanos de la organización.	Proporcionarle al servidor publico respaldo debidamente estructurado en contra de cualquier discriminación sobre sus preferencias personales y su condición como ciudadano.	Política de género y transversalidad elaborada.	Reunión con el equipo de mejora institucional. Definir los medios de investigación para la elaboración de la política de género. Socialización con el personal. Aplicación de la política de genero.	ene-23	jun-23	Impresos y Tecnológicos	% de satisfacción indicado en Informe de Clima Organizacional	RRHH
		3.2	9) No se evidencian acciones para evaluar el impacto de la formación y el desarrollo en las personas.	Evaluar el impacto de la formación y desarrollo de las personas.	Dar seguimiento al plan de formación y el traspaso de contenido a los colaboradores.	Registros de evaluación. Política de gestión.	Evaluar la eficacia de la formación y el desarrollo del personal. Implementar lineamientos para la gestión del conocimiento en la institución.	ene-23	jun-23	Impresos, tecnológicos y financieros	% de calificaciones evaluadas % de cumplimiento del plan de trabajo	RRHH
2	4	4.5	2) No se evidencia que se monitoreé y/o evalúe sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Monitorear y evaluar sistemáticamente la rentabilidad de las tecnologías usadas	Conocer la eficacia y eficiencia de la tecnología a nivel institucional.	Matriz de seguimiento elaborada	Elaboración del plan de seguimiento de las tecnologías utilizadas en la institución.	ene-23	jun-23	Tecnológicos	Índice de rentabilidad de las tecnologías	TIC
			7) No se evidencia que se cuente con una política de gestión de impacto socioeconómico y ambiental de las TIC.	Elaborar un plan de gestion para la eliminacion de los desechos tecnologicos.	Contribuir al impacto positivo medioambiental y mejorar el impacto socioeconomico de las TIC en nuestra institucion.	Documento elaborado	Elaboracion de un Plan para gestionar los desechos tecnologicos.	ene-23	jun-23	Tecnologicos	% porcentaje de cumplimiento del plan	TIC, DA, DPYD
3	5	5.1	3) No se evidencia que se analice y evalúe los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno.	Analizar y evaluar los procesos, riesgo y factores críticos de éxito, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización.	Establecer los factores de riesgos y debida gestión de procesos institucionales.	Matriz de indicadores de los diferentes procesos	Elaborar matriz de riesgos y fallos. Elaborar matriz de cumplimiento de los objetivos. Elaboración de política de cambio y eliminación de información documentada. Elaborar instructivo de análisis de riesgos y fallos.	ene-23	jun-23	Tecnológicos	% de cumplimiento de la matriz	DPYD
		5.2	3) No se evidencia que se aplique la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	Aplicar la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	Respetar y aplicar la transversalidad y diversidad de género en la institución	Política de género y transversalidad elaborada.	Aplicación de la política de genero.	jul-23	dic-23	Impresos y Tecnológicos	% satisfacción de equidad y género de la encuesta de clima organizacional	RRHH

4	6	6.1	1) No se evidencia medición en la imagen institucional y su reputación pública, atendiendo a los aspectos siguientes: Seguimiento de los protocolos, manejo de desechos contaminantes, otros.	Medir la imagen institucional y su reputación pública en los aspectos de seguimiento de los protocolos, manejo de desechos, etc.	Conocer la realidad de la imagen institucional y como la percibe el público en general.	Informe de Evaluación del Desempeño de los Servicios ofrecidos 2022	Reformular la encuesta de satisfacción ciudadana. Aplicar la encuesta de satisfacción Medir el alcance y realizar un reporte sobre el mismo.	ene-23	jun-23	Impresos, humanos, tecnológicos y financieros	Índice de satisfacción ciudadana	DPYD		
			5) No se evidencia la medición de la integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ciudadanos.	Medir la integridad y la confianza de la institución frente a los ciudadanos.	Incrementar el grado de confianza ciudadana frente a la institución.	Informe de Evaluación del Desempeño de los Servicios ofrecidos 2022	Reformular la encuesta de satisfacción ciudadana. Aplicar la encuesta de satisfacción Medir el alcance y realizar un reporte sobre el mismo.	ene-23	jun-23	Impresos, humanos, tecnológicos y financieros	Índice de satisfacción ciudadana	DPYD		
			(2) 4) No se evidencia medición en el resultado de la diferenciación de los servicios de acuerdo a las necesidades de los usuarios.	Medir el resultado de la diferenciación de los servicios.	Satisfacer las necesidades de los usuarios sin distinción de género, edad, condición física, etc.	Informe de evaluación de la calidad de los servicios	Ampliar la matriz de catálogo de servicios. Elaborar matriz de seguimiento de los servicios ofrecidos. Elaborar un informe de resultados de la calidad de los servicios ofrecidos.	ene-23	jun-23	Impresos y Tecnológicos	Índice de satisfacción ciudadana	DPYD		
		6.2	3) No se evidencia medición de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos.	Crear las herramientas de medición de los servicios ofrecidos	Ofrecer resultados de medición de los servicios y los diferentes aspectos en los que se pueden mejorar.	Reportes de medición	Crear el indicador de cumplimiento de los servicios.	ene-23	mar-23	Impresos y Tecnológicos	Índice de cumplimiento	DPYD		
			4) No se evidencia medición a los estándares de servicio publicados.				Medir la calidad de los servicios comprometidos en la CCC.	abr-23	jun-23	Impresos y Tecnológicos	Índice de calidad de los servicios	DPYD		
			(3) 4) No se evidencia medición de cumplimiento con relación al género y a la diversidad cultural y social de los clientes.	Medir el cumplimiento con relación al género y la diversidad cultural y social de los ciudadanos que solicitan nuestros servicios.	Ofrecer resultados de medición de los servicios y los diferentes aspectos en los que se pueden mejorar.	Informes de equidad de género	Reformular la encuesta de satisfacción ciudadana.	ene-23	jun-23	Impresos y Tecnológicos	% de satisfacción en medición de los servicios	DPYD		
			(3) 5) No se evidencia medición en la revisión periódica realizada con grupos de interés para supervisar sus necesidades.	Revisar periódicamente los objetivos propuestos con los grupos de interés y el grado en que se cumplen.	Ofrecer resultados de medición de los servicios y los diferentes aspectos en los que se pueden mejorar.	Informes de cumplimiento de los servicios	Reformular la encuesta de satisfacción ciudadana.	ene-23	jun-23	Impresos y Tecnológicos	% de satisfacción en medición de los servicios	DPYD		
		5	9	9.2	3) No se evidencian benchmarking/benchmarking internos o con otras organizaciones	Establecer políticas y herramientas para la gestión del benchmarking y/o benchmarking que facilite el reporte de resultados vinculados a la mejora o innovación en servicios o procesos	Establecer políticas que permitan identificar los benchmarking/benchmarking a ser realizados y que se puedan evidenciar las mejoras que se producen luego de su realización.	Dossier Mesa Multisectorial de Servicios Integrales Público-Privada	Documentar una política de benchmarking. Identificar los benchmarking que se han realizado, su finalidad y las mejoras que se han replicado para la mejora. Establecer un registro estadístico o indicadores que midan el benchmarking/benchmarking así como las mejoras implementadas	jul-23	dic-23	Tecnológicos	Índice de ejecución de Políticas	DPYD, Div. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión/Coord. de Proyectos