

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	1	1.2	La organización no cuenta con descripciones de cargos actualizada que permita identificar los recursos humanos necesarios y los niveles de competencias requeridas.	Contratación de consultoría para el rediseño de la estructura y del Manual de Funciones Contratación encargado de recursos humanos Revisar y actualizar la estructura organizacional Revisar y actualizar el Manual de Puestos	Lograr que el manual de puestos y la estructura estén en coherencia con el marco legal, los procesos y el Plan Estratégico	Elaboración, revisión y aprobación de los TDR	ene-23	nov-23	1,000,000.00	Cantidad de puestos con descripciones actualizadas	Recursos Humanos y Planificación	
2	1	1.2	No se evidencia un sistema integral de medición de indicadores, el cual permita el seguimiento de los indicadores estratégicos, operativos y de procesos.	Diseñar una metodología y sistema de medición de indicadores de manera integral. Capacitar al nivel técnico en la metodología del Balance Score Card. Diseñar el cuadro de mando integral (Balance Score Card). Socializar con actores claves de la institución el CMI.	Desarrollar un sistema de medición integral que abarque resultados, procesos e indicadores de calidad	Elaborar tableros o dashboard de indicadores Organizar los indicadores del Plan Estratégico en base a la metodología del CMI	mar-23	ago-23	NA	Cantidad de personas capacitadas en sistema de gestión integral de procesos e indicadores	Área de Planificación	
3	1	1.2	No se dispone de un sistema de gestión de la comunicación interna y externa.	Elaborar el Manual de Política y Comunicación Estratégica	Diseñar un sistema que permita una gestión integral de la comunicación, abarcando los procesos clave (gestión de crisis, identidad, grupos de interés, agenda estratégica, redes, responsabilidad social, entre otros)	Conformación de un equipo, bajo la coordinación de Comunicación, que trabaje los contenidos de dicho Manual.	ene-23	nov-23	NA	Cantidad de procesos de comunicación documentados	Departamento de Comunicación	
4	1	1.3	No existe plan de capacitación	Identificación de necesidades de capacitación Análisis de demandas de capacitación en base a la evaluación de desempeño Elaboración de un plan de capacitación	Elaborar un plan de capacitación anual que dé respuestas a las necesidades de los recursos humanos de CONADIS	Diseño de formulario para el levantamiento de necesidades de capacitación Elaboración del plan de Capacitación	ene-23	nov-23	NA	Cantidad de personal beneficiado con el plan de capacitación	Recursos Humanos	
5	1	1.3	No se implementa programa de reconocimiento de empleados	Revisar y actualizar la política de reconocimiento al desempeño	Fortalecer el compromiso y la motivación del personal mediante la implementación de un programa de reconocimiento al desempeño	Conformación de un equipo para la formulación de una política de reconocimiento	abr-23	jun-23	NA	Cantidad de empleados reconocido en su desempeño	Recursos Humanos	
6	2	2.3	No se verifica que la institución implemente la mejora continua aplicando el modelo PHVA para la gestión de los procesos	Levantamiento y documentación de los procesos Capacitación en el modelo PHVA. Elaborar un procedimiento para la mejora continua. Capacitar al nivel técnico en el diseño de mapa de procesos Talleres para el diseño del mapa de procesos	Implementar en la organización el ciclo de mejora continua mediante el modelo PHVA, para el alineamiento de los procesos organizacionales, los objetivos y estructuras	Elaboración y revisión de TDR Levantamiento de los procesos Diseñar instrumentos para análisis de causas Elaborar las herramientas de planes de mejora Difusión del mapa en la organización Enviar al MAP la propuesta de mapa de	feb-23	oct-23	A definir	Cantidad de personal que cuenta con plan de mejora después de la evaluación de desempeño	Recursos Humanos	
7	3	3.1	No se realizan acuerdos ni planes de mejora a partir de la evaluación de desempeño ni existen criterios institucionales para la evaluación del desempeño del personal que no tiene responsabilidades directas en los POA.	Rediseñar el modelo de evaluación de desempeño Capacitar al personal de supervisión en modelo de evaluación de desempeño	Completar el ciclo de evaluación de desempeño de personal en coherencia con el POA y las funciones del personal	Diseño de herramientas de evaluación de desempeño	sep-22	oct-22	A definir			
8	4	4.2	No existe un sistema de atención al usuario que permita el registro, control, evaluación y mejora de las quejas y reclamos de los usuarios asociados a estándares de calidad, así como la satisfacción de los usuarios.	Capacitación sobre CCC Publicación de la CCC Elaborar el modelo de gestión de la atención al usuario Diseñar módulo de registro y seguimiento a quejas y reclamos Conformación de mesa de seguimiento a quejas y reclamos Revisar y actualizar el Catálogo de Servicios	Establecer un sistema de medición de la satisfacción de los usuarios, evaluación y seguimiento a las quejas y reclamos	Coordinar con el MAP para la elaboración y difusión de la CCC Envío cartas al MAP Reuniones técnicas con el MAP Elaboración y publicación del brochure Oficialización de la CCC Actualizar el Catálogo de Servicios en la página Web Diseñar las herramientas de medición	feb-22	oct-23	NA	Cantidad de informes de evaluación que vincule gestión presupuestaria y planificación		
9	7	7.1	No se cuenta con un plan de mejora del clima	Encuentro con la nueva dirección ejecutiva para analizar el clima organizacional Completar la planilla de personal de recursos humanos Analizar los resultados de la encuesta de clima e identificar las mejoras Elaborar el plan de mejora	Elaborar un plan de mejora del clima organizacional	Socializar el plan de mejora del clima Encuentros con encargados de áreas para la elaboración del plan de mejora	ene-23	nov-23	Recursos necesarios	Cantidad de encuentros para la socialización del plan de mejora del clima organizacional	Recursos Humanos	
10	7	7.2	No existe sistema de gestión de quejas del personal ni de medición con la calidad de los servicios internos	Elaborar las políticas de gestión de quejas, reclamos y sugerencias de los recursos humanos Establecer los mecanismos de canalización de quejas y reclamos del personal Poner en marcha un mecanismo de registro y control de las quejas y reclamos del personal Diseñar metodología para la medición de los servicios internos Elaborar los catálogos de servicios internos Realizar encuestas de satisfacción con los servicios internos	Establecer políticas y metodología para la gestión de las quejas, sugerencias y reclamos de los recursos humanos y la medición de la satisfacción con los servicios internos	Instalación de buzones para las quejas de recursos humanos Socializar los resultados de las quejas y reclamos Socializar resultados de encuestas de satisfacción con servicios internos Diseñar las herramientas de medición	Febrero	sep-23	3 buzones	Cantidad de quejas y reclamos del personal respondidas y atendidas	Recursos Humanos	
11	9	9.1	No se llevan mediciones sobre el impacto de los servicios en la sociedad y los beneficiarios	Elaborar una metodología y sus indicadores para la medición del impacto de CONADIS en la sociedad	Establecer un sistema y metodología de medición del impacto en los beneficiarios de los servicios que ofrece CONADIS	Diseñar el tablero de indicadores	ene-23	mar-23	NA	Cantidad de indicadores de medición del impacto diseñado	Planificación	