



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCION DE LOS DERECHO

Plan de Acción de Mejora Institucional

Año 2024

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Inicio
1	2	Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.	No se cuenta con una política de innovación	Elaborar una política de innovación	Proporcionar el marco de referencia para definir y establecer los principios y criterios que rigen las actuaciones en materia de innovación en concordancia con su visión y estrategia institucional.	a) Definir política de innovación. b) Actualización del Manual de Políticas y Estándares de Seguridad Informática para Usuarios. c) Socialización.	ene-01
2	3	Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.	No se evidencia un programa de prevención de accidentes laborales	Diseñar un plan de prevención de accidentes laborales	Mejorar las condiciones de trabajo con el fin de elevar los niveles de seguridad, salud y bienestar de los colaboradores	a) Reunión con los responsables de los procesos b) Elaboración de programa c) Aprobación d) Implementación. e) Elaboración informe de resultados.	ene-01
3	4	Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.	No se evidencia Informes de seguimiento de la gestión de mantenimiento.	Documentar planes de mantenimiento para las áreas de infraestructura física y mantenimiento	Corregir y minimizar el riesgo de las averías presentadas en las instalaciones y la flota de vehículos institucional	a) Diseño de plantillas. b) Socialización. c) Llenado de las plantillas de planes de mantenimiento.	ene-01
4	7	Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.	No se evidencia la detección e implementación las oportunidades de mejoras para mejorar la percepción de los colaboradores en base al clima laboral.	Diseñar un plan de mejora a partir de la implementación de la encuesta de clima laboral.	Conocer las áreas de mejoras resultantes de la aplicación de encuesta de clima laboral para mejorar la percepción de los colaboradores	a. Identificar las áreas de mejoras b) Formular objetivos. c) Ejecución de acciones de mejora d) Seguimiento del plan de mejoras.	ene-01
5	8	Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:	No se evidencia medición de acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales	Diseñar un plan de responsabilidad social	Conocer los resultados de las acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales.	a) Elaborar plan de responsabilidad social b) Socialización c) Implementación.	ene-01

	6	8	Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.	No se evidencia el apoyo sostenido como empleador a las políticas de diversidad, integración e aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas	Formulación de proyectos que apoyen a las personas socialmente desfavorecidas	Contribuir al desarrollo de personas socialmente desfavorecidas	a) Identificar necesidades.b) Definir tareas y tiempos de ejecución c) Informe de resultados.	ene-01
	7	9	Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.	No se evidencia grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas	Desarrollar una plantilla de seguimiento que permita medir el cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas	Medir el grado de cumplimiento de los acuerdos y convenios institucionales.	a) Diseño de plantilla b) Seguimiento a tareas y fechas de ejecución c.Informe de resultados.	ene-01

S DEL CONSUMIDOR				
Tiempo	Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
Fin				
mar-29	Humanos/Material gastable/ Financieros	Manual de Políticas y Estándares de Seguridad Informática para Usuarios actualizado	Dirección de Planificación y Desarrollo	
31 de dici	Humanos/Material gastable/ Financieros	Porcentaje de cumplimiento del programa de prevención para la salud y riesgos laborales	Recursos Humanos	
31 de dici	Humanos/Material gastable/ Financieros	Cantidad de mantenimientos realizados	Servicios Generales	
31 de dici	Humanos/Material gastable/ Financieros	Informe de resultados	Dirección de Recursos Humanos	
31 de dici	Humanos/ Financieros	Cantidad de prácticas ejecutadas con este enfoque	Dirección de Planificación y Desarrollo/ Recursos Humanos	

31 de dici	Humanos/ Financieros	Cantidad de prácticas ejecutadas con este enfoque	Dirección de Planificación y Desarrollo/ Recursos Humanos	
31 de dici	Humanos/ Financieros	Porcentaje de cumplimiento de acuerdos y convenios.	Dirección Jurídica/ Dirección de Planificación y Desarrollo	