



MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MIPYMES (MICM)

DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO DE LA ARTESANÍA NACIONAL (FODEARTE)

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2024

| No. | Criterios No. | Subcriterio No. | Área de Mejora | Acción de Mejora | Objetivo | Tareas | Tiempo | | Recursos necesarios | Indicador | Medio de Verificación de producto terminado | Responsable de seguimiento |
|-----|---------------|-----------------|---|--|---|--|--------|--------|---------------------------------|--|---|----------------------------|
| | | | | | | | Inicio | Fin | | | | |
| 1 | 4 | 4.6 | 2) No se evidencia que se proporcionen las condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas. | Proporcionar condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes. | Garantizar condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, para que nuestros colaboradores puedan satisfacer sus necesidades. | 1-Elaborar informe de planta física. 2-Elaborar y presentar plan de acción de las adecuaciones a realizar en la planta física al Comité de Calidad y la Dirección Ejecutiva. 3-Presentar plan de acción al área financiera para definir la disponibilidad presupuestaria. 4-Ejecución de Plan. | ene-24 | dic-24 | Recursos Financieros y humanos | % cumplimiento del Plan de adecuación de la Planta Física | Informe Administrativo / Mejora de las Instalaciones | DA |
| 2 | | | 6) No se evidencia que se garantice la accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos. | Garantizar la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos. | Asegurar la accesibilidad de los colaboradores y ciudadanos de acuerdo a las necesidades y expectativas de los mismos. | 1-Elaborar informe del Plan de Evacuación/ Ruta de Acceso y salida de emergencia de la institución. 2-Proponer posibles soluciones a las rutas del Plan de Evacuación. 3-Revisar la disponibilidad presupuestaria para el plan. 4-Ejecución del plan. | ene-24 | dic-24 | Recursos Financieros y humanos | % cumplimiento del Plan de evacuación de la Planta Física | Informe Administrativo / Mejora de las Instalaciones / Plan de Evacuación | DA |
| 3 | 6 | 6.1 | 3) No se evidencia medición de la participación de los ciudadanos en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. | Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. | Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos con respecto a su participación en los procesos de trabajo y toma de decisiones de la institución. | 1-Elaborar mesa de trabajo con los ciudadanos en general. 2-Realizar encuestas virtuales a los ciudadanos donde se les invite a sugerir acciones de mejora de los servicios institucionales. 3-Elaborar informe de las sugerencias realizadas por los ciudadanos | ene-24 | dic-24 | Recursos Tecnológicos y Humanos | % de satisfacción en medición de la participación | Minuta de Mesa de trabajo con los grupos de interés. | DPYD |
| 4 | | | 2) 5) No se evidencia medición en la capacidad de la organización para la innovación. | Capacidad de la organización para la innovación. | Disponer de un indicador de medición de la capacidad con la que cuenta la institución para innovar en sus productos, servicios y procesos. | 1-Definir los productos en los que se puede innovar y medir su nivel de avance. 2-Elaborar herramienta de medición. 3-Hacer informe de resultados. | ene-24 | ene-24 | Recursos Tecnológicos y Humanos | % de cumplimiento de la medición de la innovación de productos y servicios | Informe de Resultados | DPYD, DDYP y DFyC |
| 5 | 7 | 7.2 | 3)1) No se evidencia medición del grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. | Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. | Ofrecer resultados en cuanto a la medición de los servicios y los diferentes aspectos en los que se pueden mejorar. | 1-Elaborar un reporte de sugerencias de los grupos de interés. 2-Evaluar las propuestas objetivas hechas por los grupos de interés. | ene-24 | ene-24 | Impresos y Tecnológicos | Cantidad de sugerencias realizadas | Reporte de medición de los servicios | DE |
| 6 | | | 1) No se evidencia medición relacionada con la retención, lealtad y motivación de las personas. | Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas. | Medir el nivel de lealtad, absentismo laboral y motivación del personal. | 1-Elaborar un indicador para medir el nivel de compromiso de los empleados. 2-Incluir reporte en el informe de gestión de Recursos Humanos. | ene-24 | ene-24 | Impresos y Tecnológicos | % de cumplimiento. | Informe de Gestión de Recursos Humanos | RRHH |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|-----------------------------------|-----|--|--|--|--|--------|--------|---------------------------------|--|---|------|
| 7 | | | 4) No se evidencia apoyo sostenido a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de las minorías étnicas. | Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas. | Apoyar a la inclusión de colaboradores que pertenecen a minorías étnicas y socialmente desfavorecidas. | 1-Identificar las personas que se encuentran socialmente desfavorecidas o pertenezcan a minorías étnicas, que puedan ser integradas como colaboradores de la institución. 2-Examinar las competencias y el perfil. 3-Integrar a aquellos que reúnan las competencias para ser servidores públicos. | ene-24 | ene-24 | Impresos, Tecnológicos y humano | Informe de Gestión de Recursos Humanos | Informe de Recursos Humanos | RRHH |
| 8 | 8 | 8.2 | 8) No se evidencia medición de resultados de la responsabilidad social en este aspecto. | Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje, contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución). | Medir la responsabilidad social, informe de sostenibilidad, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje, contribución al desarrollo social. | 1-Elaborar Plan de medición de la responsabilidad social. 2-Elaborar plan de reciclaje. 3-Comprar insumos para reciclar. | ene-24 | ene-24 | Financieros, y humanos | Informe Administrativo | Informe Administrativo | DA |
| 9 | 9 | 9.1 | 3) No se evidencia medición de evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados. | Realizar la medición comparativa de productos y resultados. | Ofrecer resultados de medición comparativa de productos y resultados. | 1-Informe de medición comparativa de productos y resultados | ene-24 | ene-24 | Impresos y Tecnológicos | Informe comparativo de productos y resultados | Informes comparativo de resultados | DPYD |
| 10 | Indicador 09.1 Plataforma SISMAP. | | No se evidencia la conformación de la Asociación de Servidores Públicos | Crear la Asociación de Servidores Públicos. | Contar con una Asociación de Servidores Públicos que promueva y protega los derechos que la Ley y los reglamentos reconocen a los servidores públicos. | 1-Elaborar el Comité Gestor. Informar al ejecutivo sobre la intención de conformar la asociación de servidores públicos. 2-Elaboración de nomina de miembros fundadores. 3-Redacción del Contenido de los Estatutos Generales. 4-Asamblea General Constitutiva y Acta Constitutiva. 5-Registro Formal por el Ministerio de Administración Pública. | ene-24 | ene-24 | Impresos y Tecnológicos | Redacción del contenido de los Estatutos Generales | Registro Formal por el Ministerio de Administración Pública | DJ |