

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2024

RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN - MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN CAF

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Medio de verificación	Comentarios
							Inicio	Fin					
1	LIDERAZGO	1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	No se evidencia la implementación del cumplimiento al 100 % del manual de cargos de la CIPE.	Alinear a la estructura el manual y complementar las necesidades en materia de fondo del mismo.	Implementar al 100% el mismo en función de las deficiencias presentadas.	1. Revisión del manual de cargo e identificación de puntos de mejora. 2. Actualización e implementación de los cargos. 3. Divulgación de lo actualizado.	Ene-2024	Dic-2024	Humano y Tiempo	Implementación de mismo.	DEPARTAMENTO DE RRHH	Informe de resultados	
2	LIDERAZGO	1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	No se ha asegurado una efectiva comunicación externa (tanto Instagram como twitter) a todos los grupos de interés, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	Comunicar y divulgar por las redes sociales y los medios correspondiente, las informaciones de interés.	Contar con las herramientas de lugar a fin de trabajar con la aplicación oportuna de la tecnología.	1. Elegir una persona que se encargue de manejar las redes sociales de la CIPE. 2. Realizar un plan de comunicaciones externa.	Ene-2024	Dic-2024	Humano, tiempo y tecnológico.	Número de iniciativas por la CIPE y personal elegido para el manejo del mismo.	DEPARTAMENTO DE RRHH	Informe de resultados	
3	PROCESOS	5.1 Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes	no se cuenta con un diseño e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	La implementación de servicios automatizados para todos los ciudadanos.	Estar actualizados y a la vanguardia de las buenas prácticas, para garantizar un servicio más rápido y eficiente.	Estructurar el mecanismo que nos permita optimizar estos procesos	Ene-2024	Dic-2024	Humano y Tiempo	Cronograma y reuniones agendadas.	DEPARTAMENTO DE TIC / RRHH	Documentación de los procesos	
4	PROCESOS	5.1 Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes	No se evidencia que se impulse la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.	Identificar y estructurar grupos focales puntuales que participen en levantamiento de las necesidades con miras a la optimización de estos procesos	Estar actualizados a la vanguardia de las buenas prácticas involucrando a los grupos determinados	Estructurar el mecanismo que nos permita optimizar estos procesos	Ene-2024	Dic-2024	Humano, Tiempo y Económico	% de procesos establecidos vs mejoras	DEPARTAMENTO DE RRHH	Indicador de participación del personal en las actividades internas.	
5	RESULTADOS	6.1 Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.)	No se han personalizado los servicios, comprendiendo las necesidades específicas de los clientes, para brindar una experiencia personalizada y satisfactoria.	Establecer las acciones de mejora de los servicios teniendo en cuenta las necesidades del cliente.	Establecer las acciones de mejora de los servicios teniendo en cuenta las necesidades del cliente.	Instruir al personal de recepción en cuanto al trato y servicio al cliente e inducidos a tener el formulario de sugerencias a través de los buzones colocados en las recepciones. Además, tener una comunicación efectiva y personalización en el servicio.	Ene-2024	Dic-2024	Humano y Tiempo	Servicios de calidad	DEPARTAMENTO DE RRHH	Informe de resultados	
6	RESULTADOS DE LA PERSONAS	7.2. Mediciones del Rendimiento	No se observan nivel de participación en actividades de mejora.	Monitorear la participación del personal en las actividades imputadas por la institución.	Fomentar la participación de los colaboradores en actividades de mejora	1. Monitorear la participación de colaboradores en actividades realizadas por la institución (Charlas, Foros, etc.). 2. Promover actividades vía correo/menúes. 3. Medir el impacto en los colaboradores al participar en las actividades de la institución.	Ene-2024	Dic-2024	Humano y Tiempo	% de participación de las actividades	DEPARTAMENTO DE RRHH	Informe de participación del personal en las actividades internas.	
7	RESULTADOS DE LA PERSONAS	7.3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo.	No se evidencia el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad de trato y comportamientos de la organización.	Impulsar prácticas para el buen comportamiento y la equidad del trato entre colaboradores dentro de la institución.	Promover la igualdad de oportunidades y un comportamiento equitativo.	Motivar a campaña de valores institucionales, concientizar sobre el sistema de consecuencias y la política igualdad.	Ene-2024	Dic-2024	Humanos y Tecnológicos	Actividades programadas vs realizadas.	DEPARTAMENTO DE RRHH	Difusiones y participación en actividades al personal.	
8	RESULTADOS DE LA PERSONAS	7.4. Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	No se evidencia 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.	Motivar las buenas prácticas de reconocimiento por cumplimiento de funciones/planes de trabajo individuales y de equipos.	1. Premio de empleados del año. 2. Reforzar condiciones de pagos por rendimiento individual. 3. Motivar a la excelencia en el trabajo.	Ene-2024	Dic-2024	Humanos y Tecnológicos	Buenas practicas y condiciones para reconocimiento individual e indicadores de gestión.	DEPARTAMENTO DE RRHH	Informe de resultados	
9	RESULTADO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	8.1. Mediciones de percepción, respecto a:	No se cuenta con la medición acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc	Fortalecer el mecanismo de retroalimentación mediante la inclusión de esta variable en las futuras mediciones	Recibir la percepción de los colaboradores respecto al accionar en torno a personas en situación de desventaja, actividades culturales, etc	Identificar en cuál mecanismo de retroalimentación agregar la variable Modificar la encuesta Aplicar conforme a la frecuencia establecida	Ene-2024	Dic-2024	Humano	Encuesta al ciudadano	DEPARTAMENTO DE RRHH	Informe de resultados	
10	RESULTADO CLAVE DEL RENDIMIENTO	9.1.3 Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	No se evidencian mediciones de los resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	Medición del benchmarking	Conocer los resultados de la evaluación comparativa en términos de productos de la CIPE	1. Identificación de interacciones por parte de las áreas sobre evaluaciones comparativas de productos y servicios (actividades de benchmarking) con otras áreas e instituciones. 2. Registro de actividades de benchmarking. 3. Recopilación de resultados de las actividades de benchmarking.	Ene-2024	Dic-2024	Humanos y Tecnológicos	Resultados obtenidos de las actividades de benchmarking	DEPARTAMENTO DE RRHH	Medio de Verificación: Minutas de reunión.	
11	RESULTADO CLAVE DEL RENDIMIENTO	9.1.4 Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	No se evidencian mediciones sobre el grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	Medición del grado de cumplimiento de contratos, acuerdos y convenios si la CIPE aplica para esto.	Conocer los resultados de los acuerdos y convenios entre las autoridades y la organización.	Recopilación de resultados de cumplimiento de las acciones pagadas en los contratos, acuerdos y convenios. En caso que evaluemos que la CIPE aplica para los fine.	Ene-2024	Dic-2024	Humanos y Tecnológicos	Grado de cumplimiento	DEPARTAMENTO DE RRHH Y OTRAS DIRECCIONES DE LA CIPE	Medio de Verificación: Minutas de reunión.	