

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	CRITERIO 1: LIDERAZGO.	Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	No se evidencia que la Institución aplique los principios de gestión de la Calidad Total, o hayan instalado sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	Contractar los servicios de asesoría para el proceso de Certificación del CAPGEFI bajo la norma ISO 9001:2018.	Mejorar la calidad de los servicios que ofrece, estableciendo un sistema de gestión de calidad efectivo y en continúa mejora.	Realizar un autodiagnóstico de Calidad bajo la norma ISO, formar un comité de trabajo o equipo de proyecto, Establecer el alcance del sistema de gestión de calidad, Definir políticas, objetivos de calidad y capacitación del equipo del proyecto.	ene-24	dic-24	Humano y Financ	% de ejecución	Dirección General y Departamento de Planificación y Desarrollo.	Autodiagnóstico de calidad, formulario de comité o equipo del proyecto y contrato de asesoría.	
2	CRITERIO 1: LIDERAZGO.	Subcriterio 1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.	No se evidencia que en el CAPGEFI reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Diseño e Implementación de una política de reconociendo a los empleados.	Mejorar la satisfacción laboral, aumentar la motivación y el compromiso de los empleados, fomentar un ambiente de trabajo positivo y productivo.	Diseñar modelo de evaluación con los componentes evaluativo.	ene-24	dic-24	Recursos humano	% de Política Implementada.	Departamento de Recursos Humanos	Registro de asistencia de la socialización.	
3	CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.	Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio, la innovación, para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.	No se evidencia que la Institución Identifique las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones, considerando la oportunidad de aplicación de la tecnología.	Digitalizar el proceso de entrega de certificación.	Aprovechar las tecnologías digitales y la automatización para mejorar la eficiencia, la seguridad y la accesibilidad en la entrega de certificación	Evaluar la viabilidad y beneficios, Establecer un sistema de gestión de certificados, Digitalizar los certificados existentes, Implementar medidas de seguridad, Desarrollar una plataforma de entrega, Notificar a los destinatarios, Capacitación del personal, Garantizar la accesibilidad, Respaldo y mantenimiento.	ene-24	jul-24	Recursos humanos, Tecnológicos y financieros	% de ejecución	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	Diseño de Plataforma, Firma digitales y código de verificación	
4	CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.	Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.	No se evidencia que la institución haya creado espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	Realizar BENCHLEARNING (aprendizaje comparado), de los procesos académicos con instituciones relevante de la misma naturaleza.	Mejorar el rendimiento y la eficiencia de una organización o entidad al aprender de las mejores prácticas de otras organizaciones o empresas líderes en su campo.	Identificación de objetivos claros, selección de organizaciones referentes, recopilación y análisis de datos, elaboración de un plan de acción, seguimiento y evaluación	ene-24	jul-24	Humanos	Cantidad de talleres realizados con Instituciones relevantes.	Dirección Académica.	Solicitud de Benchlearnig, listado, fotos y plan de acción	

5	CRITERIO 3: RESULTADO EN LAS PERSONAS	Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.	No se evidencia que la Institución promueva la movilidad interna de colaboradores.	Realizar concursos internos de posiciones vacantes	Promover el talento interno de los colaboradores e incentivar el desarrollo profesional.	Identificar la posición vacante, solicitar aprobación a la máxima autoridad, solicitar aprobación al MAP, divulgar internamente y publicación del concurso.	ene-24	ago-24	Humanos y Financiero	Cantidad de concursos internos realizados.	Departamento de Recursos Humanos	Acta y base del concurso.	
6	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.	No se evidencia que se tome en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC	Diseñar una política de impresión, fotocopia y ahorro de Papel.	Establecer directrices y acciones para fomentar un uso responsable y sostenible de los recursos de impresión en una organización.	Análisis y evaluación de la situación actual, Definición de objetivos y elaboración de borrador, aprobación y socialización de la política.	ene-24	sep-24	Humanos	% de Implementación de la Política.	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	Control de firma de la política, fotos y registro de participación en la socialización.	
7	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.	No se evidencia la implementación, monitoreo y evaluación de la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas.	Desarrollar un sistema de monitoreo y evaluación con relación a los costo- efectividad de las tecnologías usadas.	Establecer un proceso estructurado y sistemático para medir y analizar continuamente el rendimiento y el impacto financiero de las tecnologías implementadas en una organización.	Recopilación de datos financieros y de rendimiento, Establecimiento de indicadores clave de rendimiento (KPIs), Análisis y comparación de alternativas, Evaluación periódica y seguimiento continuo, Análisis de tendencias y proyecciones futuras.	feb-24	sep-24	Humanos	Indicadores diseñado e Implementado.	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	Fotos y formularios de actividades.	
8	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.	Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.	No se evidencia que se asegure brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Desarrollar y/ o actualizar e implementar una política de préstamo de aula.	Optimizar y facilitar el uso de los espacios de reuniones y préstamos a otra organización, esta política busca establecer pautas claras y equitativas para el acceso y reserva de salones de reuniones, asegurando su disponibilidad para todos los empleados y organismo que los necesiten.	Elaborar borrador, aprobación de la máxima autoridad, socializar la política con la parte involucrada e implementación.	feb-24	dic-24	Humanos	% de la política elaborada e implementada.	División de Gestión y Administración Académica.	Fotos y formulario de actividades de socialización.	
9	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.	Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.	No se evidencia que la Institución asegure los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	Diseñar una herramienta de evaluación de proveedores que identifique si el proveedor es socialmente responsable.	Promover una cadena de suministro ético, sostenible y responsable	Establecer criterios de responsabilidad social.	ene-24	dic-24	Recursos	Cantidad de Proveedores evaluados	Departamento Administrativo y Financiero, y División de compras.	Formulario de Evaluación.	
10	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.	Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.	No se evidencia que el CAPGEFI Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	Implementación de un Chat en Línea	Mejorar la comunicación y la interacción con los estudiantes y participantes del programa de capacitación.	Diseño y Ejecución del Chat en Línea	ene-24	jul-24	Recursos Humanos y Financiero	Número de Usuarios atendido	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación y División de Admisión de Participantes.	Capturas de pantalla del chat en la página de la Institución.	

11	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIE NTES.	SUBCRITERIO 6.1: Mediciones de la percepción	No se evidencia una respuesta instantánea a las inquietudes y requerimientos de los ciudadanos clientes.	Desarrollar un sistema de inspección de las líneas telefónicas del área de mesa de ayuda que contemple un monitoreo de dichas líneas.	Garantizar un servicio de calidad y eficiente para los usuarios que llaman en busca de ayuda o asistencia.	Monitorear las líneas telefónicas y los servidores	ene-24	ago-24	Recursos humanos	Cantidad de líneas atendida	Departamento de admisión de participantes	Formulario de servidores monitoreado y líneas atendida	
12	CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.	Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.	No se evidencia responsabilidad social de la organización.	Implementación de la Técnica 3R, como responsabilidad social.	Promover un enfoque sostenible y responsable hacia el manejo de los recursos y residuos, con el fin de reducir el impacto ambiental y fomentar una economía circular.	Adquirir los zafacones, identificar áreas donde se pueden reducir las materias primas, el embalaje o los insumos necesarios, Realizar talleres sobre la importancia de la Implementación de la técnica 3R.	ene-24	ago-24	Humanos y Financiero	% de Implementación	Departamento de Comunicaciones y División de Evaluación del Desempeño y Capacitación.	Formularios de participación en la actividad de implementación, fotos de los zafacones y registro de asistencia..	
13	CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.	Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.	No se evidencia el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	Diseño e implementación de una política de igualdad y equidad laboral.	Promover un entorno laboral justo, inclusivo y libre de discriminación laboral.	Diseñar borrador, gestionar aprobación y socialización de la política.	ene-24	jul-24	Humanos	Política elaborada y socialización con el personal.	Departamento de Recursos Humanos.	Política aprobada.	
14	CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.	Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).	No se evidencian Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	Diseño e implementación de indicadores que midan la productividad laboral.	Medir y evaluar la eficiencia y eficacia de los empleados y equipos de trabajo en una organización.	Diseño de Indicador	ene-24	junio 2024	Humanos	Número de colaboradores evaluados	División de Evaluación del Desempeño y Capacitación.	Informe de resultado.	
15	CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.	Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).	No se evidencian Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.	Diseñar y ejecutar indicadores que midan la tasa de participación y de éxito de las actividades formativas.	Evaluar la efectividad de los programas de capacitación y formación en una organización.	Diseño de Indicador	feb-24	oct-24	Humanos	Número de colaboradores evaluados	División de Evaluación del Desempeño y Capacitación.	Informe de resultado.	