

**PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL ENERO-DICIEMBRE 2024**

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable Directo	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	I-LIDERAZGO	1.4.6	Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión	Participar en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.	Participar en actividades organizadas por asociaciones	ene-24	dic-24	Recursos Humanos y economicos	Número de relaciones efectivas establecidas con grupos de interés.	Comité de calidad y Dirección de Recursos Humanos	
						Realizar encuentros con autoridades políticas o grupos de interés						
						Conformar Comité de apoyo en las actividades organizadas						
						Tramitar relaciones efectivas con los grupos de interés						
2	ESTRATEGIA Y PLANIFICACION	2.2.3	Integran aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	Integración en los aspectos de sostenibilidad, responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	Desarrollar un programa de apoyo del medio ambiente, responsabilidad social, diversidad y de género	Elevar los niveles de responsabilidad social de la institución	ene-24	dic-24	Recursos humanos, economicos y tecnológicos.	Numero de convocatoria	Representante Comité de Calidad y Dirección de Recursos Humanos	
						Desarrollar una herramienta que permita respetar la diversidad de género						
						Implementación y uso de esta herramientas en un 90 % en las Direcciones que conforman						

**PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL ENERO-DICIEMBRE 2024**

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable Directo	Comentarios
							Inicio	Fin				
3		2.4.2	Contribuye con una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc	Contribuir con una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc	Promover espacios de intercambio de conocimiento y aprendizaje con otras organizaciones, que proporcionen mejoras para los procesos/servicios institucionales.	Identificar las áreas de interés institucional para el intercambio en espacios de conocimiento y aprendizaje con otras organizaciones.	ene-24	dic-24	Humanos, tecnológicos y financieros	85 % de Cumplimiento de cronograma de trabajo	Todas las areas	
4		2.4.7	Identificar las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	Asegurar la utilización de herramientas del cambio que faciliten el impulso	Implementar la utilización de herramientas del cambio que faciliten el impulso de la tecnología	Levantar información y establecer lineamientos para la gestión del Conocimiento en la organización	ene-24	dic-24	Recursos Humanos y Tecnológicos.	Aplicación de usos del cambio	Tecnología (TIC)	

**PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL ENERO-DICIEMBRE 2024**

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable Directo	Comentarios
							Inicio	Fin				
5		3.1.6	Aplican una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	Aplicar una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	Desarrollar una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los Recursos Humanos	* Diseñar la Política * Gestionar la aprobación Socializar e implementar		dic-24	Recursos Humanos y Financieros	Política implementada	Coordinadora del Comité de Calidad	
6	PERSONAS	4.5.2	Monitorean y evalúan sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Monitor y evaluar sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Preveer la utilización de herramientas que faciliten y den continuidad a la mejora continua de la institución, en consonancia con el capital humano.	Estructuración de Seguimiento para quejas y reclamos.  Elaboración de indicadores cuantitativos de la calidad en los servicios de la institución y su Medición.		ene-24	Recursos humanos, tecnológicos y economicos	Comunicaciones Conformación de la Mesa de Seguimiento.  Uso de Herramientas de Medición de los indicadores de Mejora Continua.	*Dirección de Planificación y Programación *Dirección de Tecnología *Dirección de Comunicación *	TIC

**PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL ENERO-DICIEMBRE 2024**

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable Directo	Comentarios
							Inicio	Fin				
7		5.1	Identifican, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	Prever la utilización de herramientas que faciliten y den continuidad a la mejora continua de la institución, en consonancia con el capital humano.	Estructuración de Seguimiento para quejas y reclamos.	ene-24	dic-24	Recursos humanos y tecnológicos.	Comunicaciones Conformación de la Mesa de Seguimiento.	*Dirección de Planificación y Programación *Dirección de Tecnología *Dirección de Comunicación TIC *	
8		5.3.2	Desarrollan un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Desarrollar un sistema de recolección de quejas y sugerencias acorde con los procedimientos.	Asegurar que las quejas y sugerencias sean atendidas a la mayor brevedad posible.	Analizar las quejas y sugerencias de cada uno de las dependencias	ene-24	dic-24	Recursos Humanos	Cantidad de quejas y sugerencias	Recursos Humanos, TIC, Asociación de Servidores y Comité de Ética	
9		5.1.4	Definan el manual de Políticas y Procedimientos para todas las áreas de la Institución	Definir las responsabilidades de los Encargados de los procesos para controlar el nivel de ejecución y cumplimiento de los mismos	Crear y definir las responsabilidades de los Encargados de los procesos para controlar el nivel de ejecución y cumplimiento de los mismos	Documentar Políticas y Procedimientos de las Direcciones existentes en el INEFI	ene-24	dic-24	Recursos humanos, económicos tecnológicos y financieros.	Manual de Políticas y Procedimientos revisado y aprobado por área	Dirección de Recursos Humanos y Dirección de Planificación y Desarrollo	

**PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL ENERO-DICIEMBRE 2024**

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable Directo	Comentarios
							Inicio	Fin				
10	5-PROCESOS	5.2.2	Utilizan métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez	Utilizar un métodos innovador para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez	Utiliza un método innovador para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez	Planificar y Programar la creación de encuestas e instrumentos de medición de la calidad de productos y servicios.	ene-24	dic-24	Recursos humanos, tecnológicos y financieros.	*Encuestas de medición para analizar los servicios ofrecidos. *Estadísticas matriciales para medir las mejoras en los servicios. *Minutas de reuniones realizadas.	*Dirección de Planificación y Desarrollo *Departamento de Tecnología *Dirección de Comunicación	
11		6.2.1.1	Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio)	Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio)	Crear una herramienta robusta, parametrizada, para llevar el control de los tiempos de compromisos de las diferentes solicitudes al INEFI.	*Desarrollar herramientas de medición del tiempo de las solicitudes. *Estudiar la factibilidad del uso de esas herramientas	ene-24	dic-24	Recursos humanos, tecnológicos y financieros.	*Reporte de Estadísticas de los tiempo de espera. *Toma de decisiones para el caso de reestructurar en los de un servicios y el tiempo de respuesta.	*Dirección de Planificación y Desarrollo *TIC * OAI	

**PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL ENERO-DICIEMBRE 2024**

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable Directo	Comentarios
							Inicio	Fin				
12	<b>6-RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES</b>	6.2.2.1	Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Buzon de quejas y sugerencias	Analizar las quejas y sugerencias de cada uno de las dependencias	ene-24	dic-24	Recursos Humanos	Cantidad de quejas y sugerencias	<b>Asociación de Servidores, Comité de Ética, TIC y OAI</b>	
13		6.2.3.2	Cuantifican el número de quejas recibidas VS número y resultados de las acciones implementadas.	Cuantificar el número de quejas recibidas VS número y resultados de las acciones implementadas.	Desarrollar el número de quejas recibidas VS número y resultados de las acciones implementadas.	* Reunirnos con las direcciones y departamentos involucrados para estudiar las quejas recibidas. * Validar la solución brindada/ o la respuesta dada al/ a la munícipe.	ene-24	dic-24	Recursos humanos y tecnológicos.	*Convocatoria de reuniones con la Dirección de Planificación y Programación para el estudio de las quejas. *Reunión con el Comité de Calidad para las mejores practicas con relaciones a los reclamos recibidos.	<b>*Dirección de Planificación y Desarrollo. * OAI y TIC</b>	

**PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL ENERO-DICIEMBRE 2024**

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable Directo	Comentarios
							Inicio	Fin				
14		8.2.5	Apoyan los a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	Apoyar a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	Desarrollar los proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	Elaborar control y/o reporte y presentar los resultados.	ene-24	dic-24	Recursos humanos, economicos y tecnológicos.	Encuesta de percepción creada.	Dirección de comunicación, OAI y TIC.	

**PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL ENERO-DICIEMBRE 2024**

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable Directo	Comentarios
							Inicio	Fin				
15	8-RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	9.2.3	Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	Trabajar con Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones	Crear Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones	Realizar proceso de comparación referencial usadas para medir y mejorar la calidad y el rendimiento de sus productos, servicios y procesos.	ene-24	dic-24	Recursos humanos y financieros.	Encuestas a los grupos en cuestión	*Despacho. *Dirección de Recursos Humanos.	





INSTITUTO NACIONAL DE EDUCACION FISICA (INEFI)

**PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL ENERO-DICIEMBRE 2024**

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable Directo	Comentarios
							Inicio	Fin				