



Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular

Plan de Mejora Institucional Enero-Noviembre 2024

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	I: LIDERAZGO	1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores	No se evidencia estandarización de la descripción de la filosofía institucional tanto en los medios físicos como digitales	Estandarizar la filosofía institucional y socializar con los involucrados tanto por medios físicos como digitales	Estandarizar el mensaje en todos los medios disponibles institucionales	1. Mantener constante publicación en los medios digitales institucionales sobre nuestra filosofía. 2. Realizar encuesta a los involucrados sobre el conocimiento y entendimiento de la filosofía institucional	ene-24	abr-24	Diseño impreso Diseño digital Programa digital Redes sociales	1. Cantidad de publicación en las redes institucionales 2. % de Conocimiento derivado de la encuesta	Departamento de Planificación y Desarrollo	
2		1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	No se evidencia la gestión de riesgos	Elaborar y socializar Plan de Gestión de Riesgos	Promover la cultura de la gestión de riesgos	1. Elaborar el plan de riesgos conteniendo: la identificación del riesgo, el análisis del riesgo, la priorización, estrategias para abordarlos, como registrarlos, documentarlos y monitorearlos. 2. Presentar al Comité de Calidad 3. Presentar a la máxima autoridad 4. Socializar Plan de gestión de Riesgos.	ene-24	nov-24	Material gastable Diseño impreso Diseño digital Redes Sociales	1. Un plan aprobado 2. Diagnóstico de acciones de gestión de Riesgo que ha implementado la institución 3. Cantidad de acciones de socialización del plan	Departamento Administrativo	
3	3: PERSONAS	3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas	No se evidencian iniciativas enfocadas a reforzar el liderazgo del equipo directivo	Priorizar en el plan de capacitación iniciativas para reforzar el liderazgo del equipo directivo	Crear iniciativas enfocadas a reforzar el liderazgo del equipo directivo	1. Identificar instituciones educativas que desarrollen programas orientados a reforzar la competencia de liderazgo para supervisores. 2. Solicitar propuesta de contenido y económico de programas de Liderazgo para nuestros directivos con enfoque en los aspectos de inteligencia emocional. 3. Solicitar a la máxima autoridad la aprobación para la realización del programa 4. Solicitar a la Vicerrectoría Administrativa reserva de la partida presupuestaria para realizar el programa 5. Solicitar a la Vicerrectoría Administrativa la contratación de los servicios y salón a utilizar 6. Coordinar con la institución educativa la logística del horario del taller a impartir 7. Convocar al equipo directivo del INESDYC 8. Ejecutar programa formativo 9. Realizar la evaluación de la capacitación	ene-24	nov-24	Materiales Refrigerios Recurso económico	1. Cantidad de supervisores que participaron en iniciativas orientadas a reforza el liderazgo	Departamento de Recursos Humanos	
4		3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar	No existe un formulario para captar sugerencias de los colaboradores en temas específicos y/o proyectos puntuales	Documentar un proceso para captar sugerencias de los colaboradores en temas específicos y/o proyectos puntuales y diseñar un formulario para estos fines.	Crear y socializar un formulario para captar sugerencias de los colaboradores en temas específicos y/o proyectos puntuales	1. Validar con el Comité de Calidad herramienta elaborada 2. Informar a la máxima autoridad 3. Socializar proceso con colaboradores 4. Realizar Prueba piloto de la herramienta 5. Realizar informe de implementación de herramienta	ene-24	nov-24	Software procesamiento encuesta	1. Cantidad de colaboradores que han recibido información sobre el proceso.	Departamento de Recursos Humanos	

5	4: ALIANZAS Y RECURSOS	4.5. Gestionar la tecnología	No se evidencia una gestión de residuos por parte del Departamento de Tecnología	Elaboración e implantación de un plan de gestión de residuos tecnológicos donde estos sean catalogados y gestionados según su nivel de incidencia.	Implementar acciones para la gestión de residuos por parte del Departamento de Tecnología	1. Elaborar plan que incluya lo siguiente: Objetivos y metas. Planificación de recogida. Separación en la fuente. Reciclaje y reutilización. Tratamiento y disposición final. 2. Informar a la máxima autoridad 3. Socializar Plan 4. Poner en marcha plan	ene-24	nov-24	Material gastable Diseño impreso Diseño digital Programa digital	1. Un plan aprobado y socializado	Departamento de Tecnología	
6		4.6. Gestionar las instalaciones	No se contempla ninguna política de reutilización o reciclaje o eliminación segura	Elaboración y socialización de una política de reutilización, reducción y reciclaje o eliminación segura	Elaborar y socializar política de reutilización, reducción y reciclaje o eliminación segura	1. Elaborar borrador de políticas. 2. Presentar borrador al Comité de Calidad 3. Gestionar firmas. 4. Presentar al Consejo Académico para aprobación 5. Socializar con los colaboradores. 6. Publicar en la página web.	feb-24	may-24	Material gastable Diseño impreso Diseño digital Redes Sociales	1. Un documento de política de reutilización, reducción y reciclaje o eliminación segura aprobado y socializado 2. Cantidad de acciones de socialización con los colaboradores.	Departamento Administrativo	
7	5: PROCESOS	5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes	No Existe un Manual de Procedimientos Misionales Aprobado	Elaborar Procedimientos faltantes relativos al Manual de Procedimientos Misionales	Contar con un Manual de Procedimientos Misionales aprobado	1. Documentar los procesos misionales. 2. Completar elaboración del Manual de Procedimientos para Procesos Misionales. 3. Obtener aprobación del Manual. 4. Socializar el Manual con todas las áreas de interés.	ene-24	jun-24	Material gastable, software diseño diagrama de flujo, refrigerios	1. Un manual de procedimientos misionales aprobado.	Departamento de Planificación	
8	6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES	6.1. Mediciones de la percepción	No se evidencia que se cuente con un índice del nivel de confianza hacia la institución	Elaborar mecanismo para medir índice de nivel de confianza institucional	Elaborar mecanismos para medir índice del nivel de confianza hacia la institución	1. Elaborar instrumento para medir índice del nivel de percepción de confianza institucional 2. Validar con Comité de Calidad instrumento elaborado 3. Informar a la máxima autoridad 4. Realizar prueba piloto de la herramienta 5. Realizar Informe de implementación de herramienta	ene-24	oct-24	Material gastable, software procesamiento de encuesta y análisis de datos	1. Identificado el Resultado del índice de nivel de confianza institucional	Departamento de Planificación	
9			No existen mediciones de cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios comprometidos y el enfoque medioambiental.	Elaborar mecanismo para medir el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios comprometidos y el enfoque medioambiental.	Elaborar mecanismo de medición del cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios comprometidos y el enfoque medioambiental.	1. Realizar prueba piloto de la herramienta 2. Realizar informe de implementación de herramienta	ene-24	nov-24	Material gastable, software procesamiento de encuesta y análisis de datos	1. Cantidad de informes elaborados basados en encuestas aplicadas y procesadas	Departamento de Planificación	
10			No existen mediciones en cuanto al tiempo de espera en la prestación del servicio	Elaborar mecanismo para medir tiempo de espera en la prestación del servicio	Elaborar mecanismo para medir el tiempo de espera en la prestación del servicio	1. Realizar prueba piloto de la herramienta 2. Realizar informe de implementación de herramienta	ene-24	nov-24	Material gastable, software procesamiento de encuesta y análisis de datos	1. Cantidad de informes elaborados basados en encuestas aplicadas y procesadas	Departamento de Planificación	
11			No existen mediciones en cuanto al cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso)	Mejorar herramientas de recolección de información sobre estándares de calidad de los servicios comprometidos	Elaborar mecanismo para medir el cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso)	1. Realizar prueba piloto de la herramienta 2. Realizar informe de implementación de herramienta	ene-24	nov-24	Material gastable, software procesamiento de encuesta y análisis de datos	1. Cantidad de informes elaborados basados en encuestas aplicadas y procesadas	Departamento de Planificación	

12	6.2. Mediciones de Rendimiento	No existen resultados de mediciones en cuanto al horario de atención	Elaborar herramientas para medir el horario de atención	Medir los resultados de en cuanto al horario de atención	1. Realizar prueba piloto de la herramienta 2. Realizar informe de implementación de herramienta	ene-24	nov-24	Material gastable, software procesamiento de encuesta y análisis de datos	1. Cantidad de informes elaborados basados en encuestas aplicadas y procesadas	Departamento de Planificación	
13		No existen resultados de mediciones en cuanto al tiempo de espera	Elaborar herramientas para medir el tiempo de espera	Medir los resultados de en cuanto al tiempo de espera	1. Realizar prueba piloto de la herramienta 2. Realizar informe de implementación de herramienta	ene-24	nov-24	Material gastable, software procesamiento de encuesta y análisis de datos	1. Cantidad de informes elaborados basados en encuestas aplicadas y procesadas	Departamento de Planificación	
14		No se evidencia medición de los resultados en relación con la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios	Elaborar herramientas para medir la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios	Medir los resultados en relación con la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios	1. Realizar prueba piloto de la herramienta 2. Realizar informe de implementación de herramienta	ene-24	nov-24	Material gastable, software procesamiento de encuesta y análisis de datos	1. Cantidad de informes elaborados basados en encuestas aplicadas y procesadas	Departamento de Planificación	