



PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL AÑO 2024

Núm.	Criterios Núm.	Subcriterio Núm.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	2	2.4	La DGA no consulta la política de innovación a todos los grupos de interés relevantes.	Definir una política de innovación de la Dirección General de Aduanas.	Definir, implementar, comunicar y evaluar el cumplimiento de la política de innovación de la DGA.	1. Definir la unidad organizativa de la DGA que gestionará los aspectos correspondientes a los procesos de innovación de la DGA. 2. Definir una política de innovación institucional. 3. Comunicar a los grupos de interés la política de innovación de la DGA.	ene-24	jul-24	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos	Informe de resultados	Gerencia de Planificación	
2	3	3.2	La DGA no evalúa el impacto de la formación y del contenido a los participantes.	Medir sistemáticamente el resultado de la formación y del contenido a los participantes.	Asegurar que se defina una política de resultado de la formación y gestión del conocimiento.	1. Definir y documentar un proceso de gestión del conocimiento. 2. Implementar el proceso de gestión del conocimiento.	ene-24	jul-24	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos	Informe de resultados	Gerencia de Recursos Humanos	
3	4	4.1	La DGA no monitorea los resultados e impacto de las alianzas sistemáticamente.	Monitorear sistemáticamente los resultados e impactos de las alianzas.	Monitorear el impacto de las alianzas, para evaluar el grado de cumplimiento de las alianzas y la efectividad de estas.	1. Definir la unidad organizativa de la DGA que gestionará la medición y monitoreo del indicador. 2. Incorporar el indicador en el Plan Operativo Anual (POA) de la unidad organizativa. 3. Medir y evaluar los resultados del indicador.	ene-24	jul-24	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos	Informe de resultados	Gerencia de Planificación	
4	6	6.2	La DGA no mide los indicadores de cumplimiento en relación con el género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos e acciones enfocadas a género y diversidad).	Medir sistemáticamente los indicadores de cumplimiento en relación con el género y a la diversidad cultural.	Medir y definir los planes de acción resultantes de la medición de los indicadores relacionados con la percepción de los ciudadanos con respecto a las acciones de la institución en términos de género y diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.	1. Definir la unidad organizativa de la DGA que gestionará la medición y monitoreo del indicador. 2. Incorporar el indicador en el Plan Operativo Anual (POA) de la unidad organizativa. 3. Medir y evaluar los resultados del indicador.	jul-24	dic-24	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos Recursos Financieros	Informe de resultados	Departamento de Responsabilidad Social/Programa Pasanti/Aduanas Verdes	
5	8	8.1	La DGA no mide el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero a diversos tipos de las actividades y eventos deportivos, culturales e sociales, participación en actividades humanitarias.	Medir sistemáticamente los indicadores de cumplimiento en relación con el género y a la diversidad cultural.	Medir y definir los planes de acción resultantes de la medición de los indicadores relacionados con la percepción de los ciudadanos con respecto a las acciones de la institución en términos de impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional.	1. Definir la unidad organizativa de la DGA que gestionará la medición y monitoreo del indicador. 2. Incorporar el indicador en el Plan Operativo Anual (POA) de la unidad organizativa. 3. Medir y evaluar los resultados del indicador.	jul-24	dic-24	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos	Informe de resultados	Departamento de Responsabilidad Social/Programa Pasanti/Aduanas Verdes	
6	8	8.1	La DGA no mide la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local (global y con relación a las responsabilidades por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	Medir sistemáticamente los indicadores de impacto de la organización, con respecto a la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local (global y con relación a la sostenibilidad).	Medir y definir los planes de acción resultantes de la medición de los indicadores relacionados con la percepción de los ciudadanos con respecto a la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local (global y con relación a la sostenibilidad).	1. Definir la unidad organizativa de la DGA que gestionará la medición y monitoreo del indicador. 2. Incorporar el indicador en el Plan Operativo Anual (POA) de la unidad organizativa. 3. Medir y evaluar los resultados del indicador.	jul-24	dic-24	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos	Informe de resultados	Departamento de Responsabilidad Social/Programa Pasanti/Aduanas Verdes	
7	8	8.1	La DGA no mide acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	Medir sistemáticamente los indicadores de impacto de la organización, con respecto a acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	Medir y definir los planes de acción resultantes de la medición de los indicadores relacionados con la percepción de los ciudadanos con respecto a las acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público.	1. Definir la unidad organizativa de la DGA que gestionará la medición y monitoreo del indicador. 2. Incorporar el indicador en el Plan Operativo Anual (POA) de la unidad organizativa. 3. Medir y evaluar los resultados del indicador.	jul-24	dic-24	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos	Informe de resultados	Departamento de Responsabilidad Social/Programa Pasanti/Aduanas Verdes	
8	8	8.1	La DGA no mide el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	Medir sistemáticamente los indicadores de impacto de la organización, con respecto a la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	Medir y definir los planes de acción resultantes de la medición de los indicadores relacionados con la percepción de los ciudadanos con respecto al impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	1. Definir la unidad organizativa de la DGA que gestionará la medición y monitoreo del indicador. 2. Incorporar el indicador en el Plan Operativo Anual (POA) de la unidad organizativa. 3. Medir y evaluar los resultados del indicador.	jul-24	dic-24	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos	Informe de resultados	Departamento de Responsabilidad Social/Programa Pasanti/Aduanas Verdes	
9	8	8.2	La DGA no mide la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	Medir sistemáticamente la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	Medir la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, para determinar acciones que permitan potenciar dichas relaciones, mediante el levantamiento de sus expectativas y necesidades.	1. Definir la unidad organizativa de la DGA que gestionará la medición y monitoreo del indicador. 2. Incorporar el indicador en el Plan Operativo Anual (POA) de la unidad organizativa. 3. Medir y evaluar los resultados del indicador.	ene-24	jul-24	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos	Informe de resultados	Gerencia de Planificación	
10	8	8.2	La DGA no mide el grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (número de artículos, contenidos, etc.).	Medir sistemáticamente la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación.	Medir el grado de importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación, con el objetivo de monitorear la percepción de los ciudadanos y la reputación institucional.	1. Definir la unidad organizativa de la DGA que gestionará la medición y monitoreo del indicador. 2. Incorporar el indicador en el Plan Operativo Anual (POA) de la unidad organizativa. 3. Medir y evaluar los resultados del indicador.	jul-24	dic-24	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos	Informe de resultados	Gerencia de Comunicación	