

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL CAF 2024

Ministerio de Relaciones Exteriores

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo inicio	Fin	Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento
1	2	2.2.3	No hay políticas de gestión ambiental, sostenibilidad, y responsabilidad social en el MIREX.	Elaborar y aprobar política de gestión ambiental, sostenibilidad, responsabilidad social.	Permitir que los colaboradores participen en programas de responsabilidad social y gestión ambiental, planificado por el MIREX.	Aplicar buenas prácticas destinadas a mejorar las condiciones medioambientales (gestión eficiente de recursos, reciclaje, inclusión de opciones eco amigables en la adquisición de bienes y servicios) con el involucramiento del personal. Elaborar y aprobar política de gestión ambiental, sostenibilidad, responsabilidad social. Realizar capacitaciones sobre los temas medioambientales.	1/1/2024	30/12/2024	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos Recursos Financieros	% acciones programadas vs realizadas	Dirección de Recursos Humanos Dirección de Planificación y Desarrollo
2	3	3.1.1	No está actualizado el Manual de Cargos y Perfiles de Competencias de acuerdo a la estructura aprobada.	Elaborar y aprobar el manual de cargo y perfiles de competencias acorde a la estructura aprobada.	Definir los lineamientos, tareas y responsabilidades que involucra un puesto de trabajo; así como, las aptitudes, cualidades y capacidades que debe tener el personal.	Revisión con el MAP de los cargos del MIREX. Actualizar el Manual de Cargos y Perfiles de Competencias acorde a la estructura aprobada.	1/1/2024	1/6/2024	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos	Un (1) Manual de Cargos y Perfiles de Competencias elaborado	Dirección de Recursos Humanos Dirección de Planificación y Desarrollo
3	3	3.2.1	No existe un plan de desarrollo de los colaboradores enfocado en las habilidades y requisito del desempeño del cargo.	Elaborar un Plan de Desarrollo de los Colaboradores del MIREX enfocado en las habilidades y requisitos de desempeño del cargo.	Incentivar el desarrollo laboral en la plantilla de empleados del MIREX esto repercute positivamente en la productividad y, si es bien gestionado, en la calidad de vida de las personas.	Realizar la detección de necesidades de capacitación y desarrollo de los colaboradores del MIREX. Elaborar un Plan de Desarrollo de los colaboradores del MIREX. Gestionar cursos y procesos de formación por necesidades detectadas.	1/1/2024	30/3/2024	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos Recursos Financieros	Un (1) Plan de Desarrollo elaborado	Dirección de Recursos Humanos
4	3	3.1.2	No existe una política de género e inclusión.	Elaborar e implementar una política de género e inclusión.	Promover la equidad en la aplicación de las compensaciones y beneficios, y de garantizar la accesibilidad de ciudadanos a la nómina y al uso de los servicios institucionales sin discriminación.	Aplicar buenas prácticas destinadas a promover la equidad y sin discriminación con el involucramiento del personal. Elaborar y aprobar política de género e inclusión. Realizar capacitaciones sobre los temas de género e inclusión.	1/1/2024	30/12/2024	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos Recursos Financieros	Una (1) Política de Género e Inclusión elaborada	Dirección de Recursos Humanos Dirección de Planificación y Desarrollo
5	4	4.5.4	No existen mejoras significativas en el Sistema de Gestión de Misiones (SGM).	Implementar mejoras significativas en el Sistema de Gestión de Misiones (SGM).	Eficienciar el proceso de solicitud y gestión de los visados solicitados por extranjeros, adicional la simplificación y normalización del proceso de carta de ruta, legalización y apostilla, entre otros.	Revisión y actualización del sistema de Gestion Consular, a los fines de mejora y eficiencia	1/1/2024	30/12/2024	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos Recursos Financieros	Un (1) Sistema de Gestión de Misiones (SGM) mejorado	Dirección de TIC Dirección de Planificación y Desarrollo
6	4	4.4.6	No se realizó el lanzamiento de "Transformación Digital MIREX".	Realizar el lanzamiento de "Transformación Digital MIREX", con la presencia del Ministerio de la Presidencia y la OGTIC.	Dar a conocer a la ciudadanía y a los colaboradores, los proyectos tecnológicos diseñados para mejorar los servicios y los procesos internos.	Elaborar una metodología del lanzamiento de "Transformación Digital MIREX" orientado a dar a conocer los proyectos de innovación de la institución Desarrollar canales internos para garantizar que los colaboradores tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.	1/1/2024	30/12/2024	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos	Cantidad de cápsulas informativas garantizando el conocimiento de "Transformación Digital MIREX"	Dirección de Recursos Humanos Dirección de Comunicaciones Dirección de TIC Dirección de Planificación y Desarrollo
7	4	7.1.3.4	No se implementó una readequación de la infraestructura, enfocada en proporcionar los equipos, herramientas y recursos necesarios.	Implementar una readequación de la infraestructura, enfocada en proporcionar los equipos, herramientas y recursos necesarios.	Mejorar las condiciones de trabajo y abastecer las áreas de trabajo.	Realizar el Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo del MIREX. Elaborar Plan de Mantenimiento y Mejoras. Elaborar relación de procesos pendiente de documentación en el MIREX.	1/1/2024	30/12/2024	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos Recursos Financieros	Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo y Programación de Órdenes de	Dirección Administrativa
8	5	5.1.1	No se ha completado la documentación de todos los procesos y procedimientos conforme a los lineamientos establecido por el Sistema Integrado de Gestión.	Completar la documentación de los procesos y procedimientos conforme a los lineamientos establecidos.	Elaborar las políticas y procedimientos del MIREX, a los fines implementar una gestión por procesos eficaz.	Desarrollar un plan de documentación con las unidades involucradas en los procesos pendiente. Documenta los procesos y procedimientos faltantes del SIG, conforme a los lineamientos establecidos.	1/1/2024	30/3/2024	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos	Porcentaje de políticas y procedimientos aprobados	Departamento de Calidad en la Gestión y Procesos
9	5	5.1.3	No se ha completado la evaluación de riesgo dentro de los procesos del Ministerio.	Continuar la implementación de la evaluación de los riesgos dentro de los procesos del ministerio, asegurando que el Sistema Integrado de Gestión consiga los resultados previstos.	Identificar los peligros derivados de las condiciones de trabajo con el objeto de: Eliminar los factores de riesgo que puedan suprimirse fácilmente. Evaluar los riesgos que no se puedan eliminar de forma inmediata.	Elaborar relación de unidades pendiente de identificar los riesgos dentro de los procesos del ministerio Establecer indicador de avance para la implementación de la evaluación de los riesgos	1/1/2024	29/2/2024	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos	Porcentaje de riesgos identificados	Departamento de Calidad en la Gestión y Procesos
10	5	5.1.4	No se cuentan con mejoras que se traduzca en ahorros para la institución, menos burocracia interna y mejora en los servicios.	Implementar mejoras que se traduzca en ahorros para la institución, menos burocracia interna y mejora en los servicios, tal es el caso del proceso de legalización de documentos y emisión de visados.	Mejorar los servicios y menos burocracia internas en el MIREX.	Apoyar a la Unidad de Burocracia Cero en la identificación de mejoras en los trámites de la institución Realizar Matriz de Evaluación de priorización de las mejoras a implementar.	1/1/2024	30/12/2024	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos	Matriz de Evaluación y priorización elaborada	Departamento de Calidad en la Gestión y Procesos
11	5	9.2.2	No existe un Centro de Contacto que integre respuestas de auto-servicio y garantice una mejor gestión de las conversaciones con los usuarios y, por consiguiente, una mejor experiencia del servicio.	Implementar un Centro de Contacto, que integre respuestas de auto-servicio y garantice una mejor gestión de las conversaciones con los usuarios y, por consiguiente, una mejor experiencia del servicio.	Dar respuestas bajo estándares de calidad y total veracidad a los usuarios a través de los canales WhatsApp, Instagram, Chat Web.	Adquisición del Centro de Contacto virtual que integra bases de datos e informativas del MIREX en esta plataforma interactiva. Diseñar flujos del proceso y conversación, definiendo un equipo de trabajo. Realizar capacitaciones a los responsables.	1/1/2024	30/12/2024	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos Recursos Financieros	Centro de contacto virtual implementado	Departamento de Calidad en la Gestión y Procesos Dirección de Comunicaciones Dirección de TIC
12	5	5.3.3	No se cuenta con programa Presidencial Burocracia Cero.	Implementar el programa Presidencial Burocracia Cero.	Fortalecer los servicios de mayor impacto a los ciudadanos.	Crear grupo de trabajo con las instituciones correspondientes de servicios para la mejora de este.	1/1/2024	30/12/2024	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos	Programa Burocracia Cero Ejecutado	Departamento de Calidad en la Gestión y Procesos
13	6	6.2.4.1	No se garantiza la accesibilidad a la organización y a todos los servicios e información que se ofrecen al ciudadano/cliente a través de este ministerio, se habilitó un contacto y chat via WhatsApp.	Garantizar la accesibilidad a la organización y a todos los servicios e información que se ofrecen al ciudadano/cliente a través de este ministerio, se habilitó un contacto y chat via WhatsApp.	Ofrecer un contacto más directo y humano a los usuarios que solicitan servicios e información.	Dar a conocer mediante redes sociales la existencia de una unidad de Atención al Usuario y WhatsApp.	1/1/2024	30/12/2024	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos	Cantidad de cápsulas y posts informativos.	Dirección de Comunicaciones Dirección de Recursos Humanos
14	8	8.1.2	No se cuenta con un plan de residuo sólidos y reciclaje en el MIREX.	Implementar y sensibilizar a los colaboradores de la institución en buenas prácticas de manejo de residuos sólidos y reciclaje, a su vez implementar proyecto de manejo y optimización del consumo de agua y electricidad.	Lograr el conocimiento y el entendimiento del manejo de los residuos sólidos y el reciclaje, fomentando e incentivando el ahorro en el consumo de agua y electricidad.	Elaborar y publicar capsulas informativas fomentando el buen manejo de los residuos sólidos. Implementar proyecto de manejo y optimización del consumo de agua y electricidad. Implementar acciones de buenas prácticas de manejo de residuos sólidos y reciclaje	1/1/2024	30/12/2024	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos	Cantidad de cápsulas informativas fomentando el buen manejo de los residuos sólidos. Cápsulas informativa que motiven al ahorro de agua y energía eléctrica. Porcentaje de cumplimiento del Plan de Residuo Sólidos y Reciclaje.	Dirección de Recursos Humanos Dirección de Planificación y Desarrollo
15	8	8.1.4	No se implementó el Plan de Emergencias y Evacuación.	Implementar el Plan de Emergencias y Evacuación.	Reconocer, alertar y protegerse en caso de emergencias, amenazas y desastres en el MIREX.	Elaborar cronograma de implementación del Plan de Emergencias y Evacuación. Proporcionar condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas para los colaboradores y usuarios. Realizar capacitaciones sobre los temas de emergencias y evacuación.	1/1/2024	30/12/2024	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos Recursos Financieros	Plan de Emergencias y Evacuación implementado	Dirección de Recursos Humanos Dirección de Planificación y Desarrollo Departamento de Seguridad
16	9	9.1.4	No se cuenta con una matriz de seguimiento de contratos/acuerdos o convenios entre autoridades y la organización.	Realizar matriz de seguimiento y mediciones del cumplimiento de contratos / acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	Cumplir con los acuerdos, convenios y contratos que suscribe el MIREX, a los fines de dar cumplimiento a los lineamientos normativos.	Elaborar la matriz de seguimiento y mediciones del cumplimiento normativo Realizar informes semestrales sobre el cumplimiento normativo de la institución	1/1/2024	30/12/2024	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos	Porcentaje de cumplimiento en la Matriz de Seguimiento al Cumplimiento Normativo	Dirección de Planificación y Desarrollo Dirección Jurídica