



INSTITUTO TÉCNICO SUPERIOR COMUNITARIO (ITSC)
DIRECCION DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE DEPTO. CALIDAD EN LA GESTION.
PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL CAF 2024

No	Criterios No.	Subcriterio No	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tarea	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable	Comentario
							Inicio	Fin				
1	1) Liderazgo	1.1. Dirigir la Organización desarrollando su misión, visión y valores.	6. Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyo en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.	Implementar un programa de capacitación continua en ética y prevención de conflictos.	Lograr fortalecer la comprensión de los principios éticos, la identificación de conflictos de interés y la correcta forma de abordar situaciones posibles de corrupción u otros comportamientos no éticos.	1- Diseño de programa. 2- Colaboración con expertos. 3- Frecuencia de las capacitaciones. 4- Casos Prácticos y Escenarios. 5- Evaluación y retroalimentación. 6- Herramientas y Recursos. 7- Reconocimientos. 8- Evaluación Continua.	mar-24	ago-24	Facilitador, materiales impresos, insumos de oficina, equipo tecnológicos y recursos financieros.	Porcentaje de cumplimiento del sistema.	Maxima Autoridad.	
2	1) Liderazgo	1.2: Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	5. Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	Gestionar e instalar sistemas de calidad para mejora continua de los procesos en la organización.	Lograr establecer mecanismos de mediciones para poder medir la gestión de la calidad en el ITSC.	1- Investigación y comprensión. 2- Planificar compromiso de la Dirección. 3- Conformación de equipo. 4- Evaluación Inicial. 5- Documentación de procesos. 7- Capacitación.	mar-24	ago-24	Facilitador, materiales impresos, insumos de oficina, equipo tecnológicos y recursos financieros.	Porcentaje de cumplimiento del sistema.	Maxima Autoridad.	
3	2) Estrategia y Planificación.	2.4: Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.	5. Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Implementar un proceso de gestión proactiva de recursos para garantizar la disponibilidad durante los cambios planificados.	Asegurar la disponibilidad y asignación adecuada de los recursos necesarios durante la implementación de cambios planificados en la institución.	1- Definir el alcance y objetivo. 2- Formar un equipo de implementación. 3- Identificar los recursos requeridos. 4- Crear un inventario de recursos. 5- Establecer un calendario de implementación. 6- Asignar recursos de manera anticipada. 7- Desarrollar planes de contingencia. 8- establecer comunicación interdepartamental. 9- Implementar un sistema de seguimiento.	abr-24	ago-24	Materiales impresos, recursos humanos y financiero.	Plan aprobado y firmado.	Dir. Gestión Humana, Depto. Financiero y Sección de Presupuesto.	
4	4) Alianzas y Recursos.	4.3: Gestionar las finanzas	2. Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Desarrollar un enfoque integral de evaluación de riesgo y elaboración de presupuesto que incorpore no solo los aspectos financieros, sino también los impactos no financieros de las decisiones.	Lograr una toma de decisiones financieras mas informada, equilibrada y estratégica.	1- Comprensión Integral. 2- Formar un equipo multidisciplinario. 3- Identificación de riesgo ampliada. 4- Evaluación integral de impacto. 5- Priorización de riesgo. 6- Desarrollo de escenarios integrados. 7- Identificación de métricas No financieras clave. 8- Incorporación de métricas en el presupuesto. 9- Asignación de recursos basada en impacto. 10- Monitoreo continuo y ajustes.	ago-24	dic-24	recursos humanos, recursos financieros, materiales impresos y equipos tecnológicos.	Informe Presupuesto anual.	Dir. Gestión Humana, Depto. Financiero y Sección de Presupuesto.	
5	6) Resultados orientados a los ciudadanos/clientes.	6.1: Mediciones de la percepción.	1. Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	Desarrollar un mecanismo de encuesta que permita al usuario medir los servicios brindados en la organización.	Lograr mantener una buena imagen y reputación mediante las mediciones que se realicen en la institución.	1- Pedir asesoría al Map para la creación de este mecanismo. 2- Identificar cuáles son los servicios que brinda la institución. 3- Recopilar los datos cuantitativos de los servicios brindados. 4- Enviar al MAP estos datos junto a la ficha técnica. 5- Crear formato de encuesta. 6- Enviar encuesta a los ciudadanos/clientes para su valoración.	mar-24	ago-24	Recursos financiero, impresos y equipo tecnológico.	Numero de quejas y sugerencias registradas.	Depto. Jurídico, Depto. Calidad en la Gestión.	
6	8) Resultados de responsabilidad social	8.2 Mediciones del rendimiento organizacional	1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).	Implementar un programa integral de sostenibilidad ambiental.	Establecer un programa que promueva las prácticas sostenibles en todas las áreas de la organización, con el fin de preservar y mantener los recursos naturales, reducir el impacto ambiental y fomentar la responsabilidad social.	1- evaluación de la situación actual. 2- definición de metas claras. 3- desarrollo de políticas sostenibles. 4- capacitación y sensibilización. 5- monitoreo y medición. 6- desarrollo y mejora continua. 7- Comunicación externa. 8- participación en iniciativas externas. 9- revisiones periódicas.	feb-24	oct-24	Recursos financiero, impresos y equipos tecnológicos.	informes sobre los avances realizados.	Maxima Autoridad.	
7	8) Resultados de responsabilidad social	8.2 Mediciones del rendimiento organizacional	8. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).	Implementar un programa integral de responsabilidad social institucional.	Promover un enfoque sostenible, ético y socialmente responsable en todas las operaciones de la institución, con el propósito de generar un impacto positivo medible en el medio ambiente y la comunidad.	1- Informe de sostenibilidad mejorado. 2- Meta de consumo energético y eficiencia. 3- Indicadores medibles de impacto ambiental. 4- política de residuo y reciclaje mejorada. 5- desarrollo social y comunitario. 6- Participación de los empleados. 7- Rendición de cuentas y reconocimientos. 8- monitoreo continuo y adaptación.	mar-24	ago-24	recursos humanos y equipos tecnológicos.	informes sobre los avances realizados.	Dirección financiera, Dept. de mantenimiento, Dir. Recursos humanos	
8	9) Resultados clave de rendimiento	9.2: Resultados internos: nivel de eficiencia.	2. Mejoras e innovaciones de procesos.	Implementar mejoras e innovación de procesos.	Lograr mejorar nuestros procesos operativos para así maximizar la eficiencia, la calidad y satisfacción del cliente.	1- evaluación integral. 2- Ideación y desarrollo. 3- Diseño detallado. 4- Implementación gradual. 5- Medición y evaluación continua. 6- Cultura de Innovación.	mar-24	dic-24	Experto, recursos financieros recursos humanos y equipos tecnológicos.	Informe de resultados de los procesos	Maxima Autoridad, Dir. Planificación, Dept. Calidad	
9	9) Resultados clave de rendimiento	9.2: Resultados internos: nivel de eficiencia.	5. Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	Implementar un sistema integrado de gestión institucional para optimizar la eficiencia administrativa y los servicios a los clientes.	Transformar la organización, aumentar la eficiencia, mejorar la calidad de los servicios, permitiendo una adaptación mas ágil a los cambios del entorno de la institución.	1- Evaluación de las necesidades. 2- selección del sistema de gestión adecuado. 3- Personalización e implementación. 4- Capacitación del personal. 5- fases de implementación. 6- Monitoreo y Optimización.	feb-24	nov-24	recursos humanos, equipos tecnológicos y financiero.	Informe de resultados de los procesos	Dir. Tecnología, Dept. financiero	
10	9) Resultados clave de rendimiento	9.2: Resultados internos: nivel de eficiencia.	7.) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	Implementar un sistema de gestión de calidad.	Lograr que la institución sea una de las IES que cuente con un sistema de gestión de la calidad.	1- Compromiso de la alta dirección. 2- Equipo de implementación. 3- Diagnostico inicial. 4- establecimiento de objetivos. 5- Definición de política de calidad. 6- identificación de procesos claves. 7- desarrollo de procedimientos y documentación. 8- capacitación del personal. 9- Implementación piloto.	ene-24	dic-24	recursos humanos, financieros y tecnológico.	Porcentaje de cumplimiento del sistema.	Dir. Planificación y Desarrollo, Depto. Jurídico, Depto. Calidad	