

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2024

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Objetivo	Acción de Mejora	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de ejecución	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin				
1	Criterio 1: LIDERAZGO	1.2-10	Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	Mejorar la comunicación institucional de forma integral, para que reciban información pertinente y oportuna, fomentando la transparencia y el compromiso de nuestros colaboradores y grupos de interés en el desarrollo institucional, sustentado en implementaciones efectivas.	Mejorar e implementar estrategia de comunicación integral.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar de forma óptima grupos de interés relevantes. 2. Diseñar plan de comunicación multicanal. 3. Establecer cronograma de comunicación y velar por el cumplimiento de este. 4. Capacitar a los líderes y equipos de proyecto. 5. Implementar efectivamente el plan de comunicación. 	ene-24	dic-24	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recursos Humanos. 2. Recursos Financieros. 3. Recursos Tecnológicos. 	Informe de Gestión de Comunicación	División de Comunicaciones. División de Relaciones Interinstitucionales	Departamento de PyD
2	Criterio 2. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN	2.1-2	Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Comprender ampliamente las necesidades de nuestros grupos de interés relevantes, diseñando estrategias para el cumplimiento de estas, acorde a nuestro Marco Estratégico Institucional, PEI y POA.	Identificar objetivamente todos nuestros grupos de interés relevantes y comprender sus necesidades y expectativas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hacer mesa de trabajo revisando grupos de interés existentes e identificando posibles grupos relevantes, sumando estos a nuestra matriz. 2. Organizar grupo de trabajo con representación de los grupos de interés previamente identificados. 3. Diseñar instrumentos para recabar datos requeridos para identificación de necesidades y expectativas de los grupos de interés. 4. Realizar entrevistas a profundidad o sesiones de enfoque con representantes de los grupos de interés para obtener información cualitativa más profunda. 5. Analizar los resultados de entrevistas y secciones de enfoque para identificar patrones, tendencias y áreas de mayor prioridad. 6. Categorizar y priorizar las necesidades y expectativas identificadas en función de su impacto e importancia. 7. Compartir los hallazgos con los equipos pertinentes y utilizarlos como insumos para la planificación estratégica. 8. Matriz de Grupos de Interés definitiva. 9. Resultado de Encuesta de Satisfacción Externa y levantamiento de expectativa. 	ene-24	dic-24	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recursos Humanos. 2. Recursos Financieros. 3. Recursos Tecnológicos. 	Matriz de identificación de grupos intereses relevantes, sus necesidades y expectativas.	División de Relaciones Interinstitucionales	Departamento de PyD
		2.2-2	Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	Fomentar la participación de los grupos de interés en la formulación de estrategias y planes, alineándose estos a la sostenibilidad de los intereses estratégicos institucionales.	Involucrar grupos de interés relevantes en la planificación estratégica de la institución.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar a los grupos de interés claves para actividades estratégicas que estén dentro del alcance de estos. 2. Diseñar e implementar formatos de participación adecuados para cada grupo. 3. Implementar sesiones de trabajo con los grupos de interés seleccionados, donde nos brinden sus ideas y sugerencias/encuestas de satisfacción. 4. Integrar aportaciones de los grupos de interés en la formulación de objetivos, estrategias y acciones concretas/registrar opinión sobre la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI). 	ene-24	dic-24	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recursos Humanos. 2. Recursos Financieros. 3. Recursos Tecnológicos. 	Número de grupos de interés involucrados en la formulación de estrategias, planes y mejoras adoptadas.	División de Relaciones Interinstitucionales. División de Formulación y Monitoreo de Planes Programas y Proyectos	Departamento de PyD
		2.4-3	Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	Diseñar política de innovación para la organización y garantizar que todos los grupos de interés estén informados de manera efectiva sobre esta, fomentando la transparencia y el compromiso.	Fortalecer la comunicación de la Política de Innovación con nuestros grupos de intereses relevantes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar la política de innovación acorde a las necesidades de la institución. 2. Identificar los grupos de interés clave que necesitan conocer la política y los resultados que de esta se deriven. 3. Diseñar una estrategia de comunicación integral que abarque varios canales y formatos, adaptados a las preferencias de los diferentes grupos. 4. Establecer eventos de relaciones públicas para el lanzamiento de dar a conocer esta política. 	ene-24	dic-24	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recursos Humanos. 2. Recursos Financieros. 3. Recursos Tecnológicos. 	Informe socialización política de innovación con grupos de interés relevantes y resultado de la innovación en los procesos.	División de Comunicaciones. División de Relaciones Interinstitucionales	Departamento de PyD
		3.1-4	Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Promover un entorno de trabajo equitativo e inclusivo, sustentado en el marco legal regulatorio, asegurando el desarrollo de la carrera profesional de forma justa, sustentado en méritos.	Fortalecer la gestión de carrera profesional, basado en el mérito y la equidad, acorde a lo estipulado por las Ley 41-08.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar y actualizar las políticas y procedimientos de reclutamiento y selección. 2. Implementar el reclutamiento y selección acorde a lo establecido en las políticas, sustentado en el marco legal. 3. Monitorear trimestralmente las evaluaciones de desempeño, para que se plasmen la detección de necesidades de los colaboradores en el plan de capacitación. 4. Monitorear adecuado proceso de reclutamiento y selección, validando estén acorde a las políticas y procedimientos. 	ene-24	dic-24	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recursos Humanos. 2. Recursos Financieros. 3. Recursos Tecnológicos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de empleados contratados acorde a políticas y procedimientos de reclutamiento y selección. 2. Resultados encuesta de satisfacción y clima organizacional. 	División de Evaluación del Desempeño y Capacitación	Departamento de PyD

3	Criterio 3. PERSONAS	3.2-9	Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	Evaluar los programas de capacitación de la institución, la implementación acorde a las competencias requeridas por los colaboradores y su impacto a nivel de costos y gestión del conocimiento.	Fortalecer los programas de capacitación impulsando la eficiencia y eficacia de estos.	<ol style="list-style-type: none"> Hacer diagnóstico de capacitaciones requeridas por las áreas, estableciendo programa ajustado a las necesidades de estas. Establecer presupuesto para la implementación y seguimiento de los programas de capacitación. Definir indicadores de evaluación que midan el impacto de los programas de formación en relación con los objetivos organizacionales. Recolectar datos de desempeño antes y después de cada capacitación. Crear formulario sobre la efectividad de la formación y su capacidad para transferir el contenido. Comparar los resultados obtenidos con los objetivos establecidos y los indicadores definidos. 	ene-24	dic-24	<ol style="list-style-type: none"> Recursos Humanos. Recursos Financieros. Recursos Tecnológicos. 	1. Porcentaje de participantes que adquieren competencias para realizar su trabajo efectivamente.	División de Evaluación del Desempeño y Capacitación	Departamento de PyD
4	Criterio 6. RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES	6.2-5	Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información	Mantener identificadas las necesidades y expectativas de los grupos de interés, ante un entorno cambiante.	Evaluar periódicamente el nivel de cumplimiento de necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, así como determinar posibles cambios que estas puedan presentar.	<ol style="list-style-type: none"> Programar mesas de trabajos semestrales con grupos de interés relevantes, para evaluar nivel de cumplimiento de necesidades y expectativas y los cambios de estas Analizar hallazgos. Comunicar los hallazgos y realizar plan de acción. 	ene-24	dic-24	<ol style="list-style-type: none"> Recursos Humanos. Recursos Financieros. Recursos Tecnológicos. 	Informe de resultados de la evaluación de necesidades y expectativas de los grupos de interés	División de Relaciones Interinstitucionales	Departamento de PyD
5	Criterio 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS	7.2-3	El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	Impulsar una cultura ética y de transparencia, dando a los colaboradores la facilidad de reportar dilemas éticos y preocupaciones, haciendo posible la identificación temprana y la resolución de conflictos y problemas éticos.	Fortalecer la institución mediante la implementación de cultura ética y abierta, generando un clima de confianza en los colaboradores, la transparencia y el posicionamiento positivo de la organización,	<ol style="list-style-type: none"> Diseñar un canal seguro y anónimo donde los colaboradores puedan informar dilemas éticos sin temor a retaliaciones. Diseñar formulario y matriz para registrar los conflictos laborales. Diseñar y ofrecer programas de capacitación en ética, haciendo énfasis en los escenarios donde procede hacer denuncia y cuales son los canales correspondientes. Desarrollar procedimiento de manejo de conflictos. 	ene-24	dic-24	<ol style="list-style-type: none"> Recursos Humanos. Recursos Financieros. Recursos Tecnológicos. 	Cantidad de dilemas éticos y conflictos reportados.	Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo /Departamento de Recursos Humanos	Departamento de PyD
6	Criterio 8. RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	8.2-3	Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	Evaluar y gestionar efectivamente la cobertura mediática de la institución con la finalidad de mantener y mejorar el nivel de posicionamiento ante la opinión pública,	Asegurar el monitoreo efectivo de la cobertura mediática institucional, permitiendo responder proactivamente ante oportunidades y desafíos que surjan.	<ol style="list-style-type: none"> Implementar herramientas de monitoreo mediático. Registrar los contenidos, artículos, noticias, publicados en medio de comunicación de relevancia. Hacer diagnóstico del contenido publicado, determinando si es neutro, positivo o negativo para nuestra imagen institucional. Implementar acciones de mejora acordes a lo determinado en el diagnóstico, según lo estipulado en la política de comunicación institucional. Brindar alta prioridad a la detección de cobertura negativa, que puedan afectar nuestra imagen institucional, priorizando acciones de respuesta con sentido de urgencia. Destacar en medios de relevancia los logros institucionales y los aportes de nuestra institución a la sociedad . 	ene-24	dic-24	<ol style="list-style-type: none"> Recursos Humanos. Recursos Financieros. Recursos Tecnológicos. 	Informe trimestral de monitoreo de cobertura mediática institucional.	División de Comunicaciones	Departamento de PyD
7	CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO	9.1-4	Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	Medir la efectividad y grado de cumplimiento de los acuerdos y contratos interinstitucionales, validando beneficios para las organizaciones y la sociedad, estableciendo puntos de mejora de ser necesario.	Establecer indicadores y medir semestralmente para impulsar la gestión efectiva.	<ol style="list-style-type: none"> Establecer indicadores de gestión. Elaborar informe semestral sobre la eficacia. 	ene-24	dic-24	<ol style="list-style-type: none"> Recursos Humanos. Recursos Financieros. Recursos Tecnológicos. 	% de avance de cumplimientos de contratos/acuerdos interinstitucionales.	División de Relaciones Interinstitucionales	Departamento de PyD