



PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
Comisión Reguladora de Prácticas Desleales en el Comercio y sobre Medidas de Salvaguardias (Comisión de De Defensa Comercial o CDC)
Periodo enero - diciembre 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	1. Liderazgo	1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	No se evidencia un área de comunicaciones o un plan de comunicación institucional.	Formular un plan de comunicaciones institucional.	Mejorar la comunicación externa con nuestros grupos de interés.	1. Elaborar el plan de comunicación de la CDC definiendo qué se comunicará, qué medios de comunicación se utilizarán, la periodicidad y a quién estará dirigida la información.	ene-24	dic-24	Recursos humanos/TI/Financieros/ material gastable	Cantidad de planes de comunicación formulados	Dirección Ejecutiva	
2		1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.	No se evidencian actividades de reconocimiento a los colaboradores, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Establecer un programa de reconocimiento laboral anual al mejor empleado del año.	Incentivar el reconocimiento para fortalecer la identificación del personal con la institución, fomentar un desempeño sólido continuo.	1. Establecer comité evaluador para los reconocimientos anuales, donde debe participar el supervisor directo y el Pleno. 2. Establecer requisitos para ser reconocido y socializar esta metodología con los colaboradores. 3. Realizar actividad de reconocimiento laboral con periodicidad anual.	ene-24	dic-24	Recursos humanos/TI/Financieros/ material gastable	Cantidad de actividades de reconocimiento realizadas	Recursos Humanos/Planificación y Desarrollo	
3	2. Estrategia y Planificación	2.1 Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.	No se evidencian levantamientos periódicos de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	Implementar acciones que identifiquen las expectativas de los grupos de interés externos de la CDC.	Identificar las expectativas de los grupos de interés con el objetivo de formular estrategias institucionales para satisfacer sus necesidades.	1. Realizar encuesta a los representantes de los grupos de interés de la CDC para identificar las expectativas que tienen de la institución.	ene-24	dic-24	Recursos humanos/TI	Cantidad de encuestas de identificación de expectativas aplicadas.	Departamento de Investigación /Planificación y Desarrollo	
4		2.2 Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.	No se evidencia un plan de gestión ambiental, de responsabilidad social y de diversidad de género en las estrategias y planes de la organización.	Realizar actividades enfocadas en la conservación del medio ambiente, la eficiencia de los recursos de la institución y la equidad de género.	Desarrollar acciones para favorecer la interacción de la CDC con su entorno social y medioambiental, creando un valor añadido para todos los grupos de interés.	1. Desarrollar actividades en base a los puntos de mejora identificados. 2. Realizar actividad de integración anual donde se incluya la responsabilidad social/ambiental (reforestación).	ene-24	dic-24	Recursos humanos	Cantidad de acciones de responsabilidad social implementadas.	Departamento Administrativo y Financiero	
5	3. Personas	3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.	No se evidencia que la institución le de seguimiento al plan de mejora para el clima laboral.	Implementar el seguimiento y monitoreo continuo al cumplimiento de las actividades propuestas en el plan de mejora para el clima laboral.	Darle el debido seguimiento y cumplimiento a todas las iniciativas plasmadas en el plan de mejora de clima laboral.	1. Realizar la encuesta anual para medición del clima laboral. 2. Compartir resultados con los colaboradores de la CDC. 3. Elaborar plan de mejora en base a los resultados obtenidos y socializar con los colaboradores. 4. Ejecutar las iniciativas y actividades propuestas en el plan de mejora.	ene-24	dic-24	Recursos humanos/Financieros	Cantidad de colaboradores que completaron la encuesta.	Recursos Humanos/Dirección Ejecutiva/ Planificación	
6			No se evidencia un desarrollo continuo de las actividades de integración y motivación del personal en la CDC.	Cumplir con las actividades programadas que no se evidencian completadas en el año que corresponde, para fin de motivar e integrar al personal de la CDC.	Garantizar el cumplimiento de las actividades de integración y motivación programadas para el año correspondiente.	1. Establecer un calendario anual de las actividades a realizar en el año que corresponda. 2. Darle la debida continuidad y seguimiento al cumplimiento de estas actividades.	ene-24	dic-24	Recursos humanos/Financieros	Cantidad de actividades realizadas.	Recursos Humanos/Dirección Ejecutiva/ Planificación	
7		3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.	No se evidencia que se le de la debida continuidad al plan de mejora del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Capacitar a los miembros del comité de Seguridad y Salud en el Trabajo en como utilizar los extintores de la CDC, realizar simulacros simultáneos y aleatorios, capacitar a los colaboradores de la CDC en materia de Riesgo Laboral.	Capacitar y equipar la institución en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.	1. Capacitaciones de como utilizar los extintores de la CDC. 2. Capacitaciones en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo. 3. Capacitaciones de Riesgo Laboral.	ene-24	dic-24	Recursos humanos/Financieros	Cantidad de capacitaciones/reuniones realizadas.	Recursos Humanos/Dirección Ejecutiva/Planificación	
8	4. Alianzas y	4.4 Gestionar información y el conocimiento	No se evidencia una política de backup eficiente que garantice el resguardo de la información.	Mejorar el proceso de backup para garantizar la disponibilidad y almacenamiento de la información.	Garantizar de forma periodica el resguardo de la información.	1. Adquirir un servidor para backup. 2. Realizar backup de forma periodica.	ene-24	dic-24	Recursos humanos/TI/Financieros	Cantidad de acciones realizadas para garantizar la protección de los datos institucionales	TIC/Planificación y Desarrollo	

9	Recursos	4.5 Gestionar la tecnología	No se evidencian lineamientos relativos a la ciberseguridad.	Disminuir los riesgos de pérdida de datos, proteger la información que se genera y procesa en la CDC.	Proteger equipos, redes, aplicaciones de software, sistemas críticos y datos de posibles amenazas digitales garantizando la seguridad de las operaciones de la institución.	1. Formación y concienciación en ciberseguridad. 2. Identificar los equipos con mayor vulnerabilidad.	ene-24	dic-24	Recursos humanos/TI/Financieros	Cantidad de acciones realizadas para garantizar la protección de los datos institucionales	TIC/Planificación y Desarrollo	
10	5. Procesos	5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.	No se evidencia que la institución desarrolle una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad.	Implementar herramientas que permitan a la CDC conocer las expectativas de los ciudadanos respecto a los servicios que brinda la institución.	Contribuir al fortalecimiento de la calidad de los servicios ofrecidos por la institución mediante la medición del rendimiento y cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos en la Carta Compromiso.	1. Realizar encuesta de medición del rendimiento de los compromisos de calidad de los servicios ofrecidos por la CDC. 2. Dar seguimiento al buzón de quejas y sugerencias.	ene-24	dic-24	Recursos Humanos/TI/Financieros	% de ciudadanos satisfecho con los servicios que ofrece la CDC.	Planificación y Desarrollo/Equipo de calidad	