

INSTITUTO DE DESARROLLO Y CRÉDITO COOPERATIVO

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL, IDECOOP 2024

No.	Criterio	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	inicio	Fin	Recursos necesarios	Indicador	Responsables de seguimiento
1	4	4.2	Actualmente la institución está en el proceso de aprobación de la Carta Compromiso de Servicios al Ciudadano.	Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.)	Mejorar y fortalecer la calidad de los servicios brindados al ciudadano/ cliente.	<p>Diseñar guía de atención al Ciudadano.</p> <p>Establecer los mecanismos de monitoreo y medición del impacto.</p> <p>Cronogramas del plan de trabajo.</p>	01/01/2024	30/03/2024	Recursos Humanos, tecnológicos, financieros	Indice de Satisfacción del Ciudadano	Departamento Fortalecimiento Institucional y Calidad en la Gestión
2		4.5	No se evidencia que en la institución se implementen normas o protocolos para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética.	Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos,	Proteger los datos de la institución, garantizando la continuidad de las operaciones y la Ciberseguridad.	<p>Levantamientos de las necesidades de TIC.</p> <p>Revisión de los procedimientos.</p> <p>Documentar los procedimientos requeridos.</p> <p>Monitoreo y evaluación de su aplicación.</p>	01/01/2024	01/04/2024	Recursos Humanos, tecnológicos, financieros	Sistema de seguridad y almacenamiento de la data en la nube.	Departamento Fortalecimiento Institucional y Calidad en la Gestión

No.	Criterio	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	inicio	Fin	Recursos necesarios	Indicador	Responsables de seguimiento
3		4.5.7	La institución ha dado pasos importantes en la reducción del consumo de materiales gastables y ha mejorado procesos para la automatización de los servicios, tomando en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC.	Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.	Continuar con el desarrollo e implementación de las medidas de responsabilidad medioambiental, reducción de los residuos y la automatización digital de los procesos de servicios del Portal Web.	Levantamiento de las necesidades para identificar mejoras en los servicios digitales. Documentar manual o procedimientos requeridos. Seguimiento de las medidas para mitigar consumo y recursos.	01/04/2024	30/06/2024	Recursos Humanos, tecnológicos, financieros	Porcentaje de reducción en el consumo de material gastable y los residuos tecnológicos	Departamento Fortalecimiento Institucional y Calidad en la Gestión
4	5	5.1.3	Con nuestro compromiso de ofrecer una experiencia de servicio adecuada, se tiene contemplado incorporar un plan de comunicación efectivo para mejorar los canales de solicitud de información, así como la Simplificación de trámites para agilizar los procesos.	Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.	Mejorar el tratamiento de la información del Portal web y estandarizar los Servicios.	Implementar el Plan de comunicación estratégica para mejorar el tratamiento de la información Diseñar un documento de Atención al público para estandarizar los Servicios brindados.	01/01/2024	30/03/2024	Recursos Humanos, tecnológicos, financieros	Porcentaje de implementación del plan de Comunicación. Índice de Satisfacción del Ciudadano.	Departamento Fortalecimiento Institucional y Calidad en la Gestión

No.	Criterio	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	inicio	Fin	Recursos necesarios	Indicador	Responsables de seguimiento
5		5.1.1	Se tiene contemplado mapear el Procedimiento de Control Documental para la revisión y estandarización de los procesos.	Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	Fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad.	Levantamiento de necesidades Documentar procedimientos requeridos. Aprobación y aplicación.	01/01/2024	30/12/2024	Recursos Humanos, tecnológicos, financieros	Cantidad de Procedimientos aprobados y firmados.	Departamento Fortalecimiento Institucional y Calidad en la Gestión
6	7	7.4.3	Se tiene programado capacitaciones para el personal de Recursos Humanos, que logre empoderar y desarrollar mecanismo de seguimiento para llevar a cabo el proceso de inducción de nuevo ingreso.	Motivacion y empoderamiento	Capacitar al personal de Recursos Humanos para su empoderamiento y desarrollo sobre herramientas de seguimiento a fin de llevar a cabo el proceso de inducción del personal.	Identificar los cursos de empoderamiento para el personal responsable del programa de inducción. Aplicar encuestas de medición del desempeño del personal responsable de la inducción. Identificar nuevas oportunidades para motivar a la generación de ideas.	01/01/2024	30/12/2024	Recursos Humanos, tecnológicos, financieros	Cantidad de responsables de la induccion, capacitados.	Departamento Fortalecimiento Institucional y Calidad en la Gestión Dirección de Recursos Humanos

No.	Criterio	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	inicio	Fin	Recursos necesarios	Indicador	Responsables de seguimiento
7	7	7.1.1	Se tiene contemplado contratar servicios de integración para fortalecer los vínculos entre los colaboradores y directivos para crear las condiciones de la igualdad, implementando una Cultura de calidad.	La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés)	Contratar servicios de integración para concientizar en equidad e igualdad en el personal.	Solicitar mediante el Depto de compra conforme la programación del PACC. Elaborar los TDR de los servicios profesionales para trabajar la integración del personal.	01/04/2024	30/04/2024	Recursos Humanos, tecnológicos, financieros	Cambio en el comportamiento y conducta del personal.	Dirección de Planificación y Desarrollo. Dirección de Recursos Humanos
8	1	1.2.9	Se contempla el fortalecimiento del liderazgo en los niveles jerárquicos alto y medio.	Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Fortalecer el Liderazgo en los Directores y encargados	Contratar servicios para realizar actividades de interacción entre los grupos de interés.	01/03/2024	30/03/2024	Recursos Humanos, tecnológicos, financieros	Cantidad de directivos en actividades de integración.	Departamento Fortalecimiento Institucional y Calidad en la Gestión Dirección de Recursos Humanos
9	5	5.1	Mejorar los códigos de buena conducta, vestimenta, cuidado personal, cumplimiento de horario y otras.	Revisa y mejora los procesos para el diseño e implementación de políticas y normas institucionales en programa de inducción al personal sobre códigos de buena conducta, vestimenta, cuidado personal, cumplimiento de horario y otras.	Implementar las políticas y normas institucionales, a través de la inducción al personal.	Levantamiento de las necesidades para identificar mejoras en las normas institucionales. Documentar políticas y normas institucionales requeridos. Seguimiento a la implementación de la aplicación de los códigos.	01/01/2024	30/12/2024	Recursos Humanos	Cantidad de políticas y normas aprobadas y firmadas.	Direcciones y Departamentos

No.	Criterio	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	inicio	Fin	Recursos necesarios	Indicador	Responsables de seguimiento
10	7	7.2.6	Implementar el programa de reconocimiento del personal para acompañar y fortalecer el proceso de generar mayor motivación y voluntad en el ejercicio de las funciones de cada cargo, logrando así, alcanzar las metas propuestas y el crecimiento profesional.	El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipos	Implementar el programa de reconocimiento del personal.	Documentar el procedimiento de reconocimiento al personal. Definir criterios de premiación.	01/05/2024	10/05/2024	Recursos Humanos, tecnológicos, financieros	Cantidad de personas reconocidas.	Departamento Fortalecimiento Institucional y Calidad en la Gestión. Dirección de Recursos Humanos.