



**Instituto Tecnico Superior Comunitario**  
**Dirección de Planificación y Desarrollo. Calidad en la Gestión**  
**Plan de Mejora Institucional CAF 2025**

NO	Criterios No.	Subcriterio No	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tarea	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable	Comentario
							Inicio	Final				
<b>1</b>	<b>6) Resultados orientados a los ciudadanos clientes</b>	6.1 Mediciones de la percepción	3.Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Involucrar a los ciudadanos o clientes en los procesos de trabajo y en la toma de decisiones.	Fomentar la participación activa de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y en la toma de decisiones de la organización y obtener los datos estadísticos de la participación y toma de decisiones resultantes.	1-Planificación y Preparación. 2- Establecer objetivos claros y específicos para la co-creación. 3-Definir los productos o servicios a tratar. 4-Crear una plataforma en línea. 5-Diseñar encuesta y cuestionario	ene-25	abr-25	Herramientas tecnológicas como PC, Proyector, Materiales impreso, personal humano.	Informe de resultados de participación	Maxima autoridad y directivos	
<b>2</b>	<b>6) Resultados orientados a los ciudadanos clientes</b>	6.1 Mediciones de la percepción	4.Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.	implementar indicadores de medición de datos estadísticos y resultados sobre la transparencia, apertura e información proporcionada por el ITSC.	Obtener datos cuantitativos y cualitativos que reflejen el estado actual de la transparencia y la calidad de la información proporcionada por una organización, para proporcionar una base sólida para tomar decisiones y realizar mejoras	1-Definir indicadores claves. 2-Recopilación de Datos. 3-Métodos Estadísticos 4-Presentación de Resultados 5-Evaluación continua	mar-25	ago-25	Personal humano, herramientas tecnológicas	Informe Resultados de Evaluación	Dirección de TI y Oficina de Acceso Información	
<b>3</b>	<b>6) Resultados orientados a los ciudadanos clientes</b>	6.2.Mediciones de Rendimiento en relación a: Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.	2.Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas.	Crear una campaña sobre la existencia y uso adecuado de los buzones de Quejas y sugerencias de los servicios que tenemos en la institución y crear una matriz de recopilación de datos para dar respuesta y seguimiento a las quejas y sugerencias	Lograr obtener datos cuantificables sobre la opinión de los ciudadanos/clientes sobre los servicios que ofrece el ITSC.	1-Planificación de la Campaña 2- Creación de Materiales de la Campaña. 3- Implementación de la Campaña. 4- Creación de la Matriz de Recopilación de Datos. 5-Seguimiento y Evaluación	feb-25	ago-25	Personal humano, herramientas tecnológicas	Informe Resultados de Evaluación	Departamento de Calidad en la Gestión	

4	7) Resultados en las personas	7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño)	1.Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.	Crear e implementar indicadores que arrojen estos resultados	Poder obtener la medición o datos estadísticos de los elementos en cuestión.	1- Identificar los indicadores clave 2-Recopilación de datos 3- Analisis de datos 4- Interpretacion y accion 5- Monitoreo continuo	mar-25	ago-25	Personal humano, herramientas tecnologicas	Informe Resultados de Evaluacion	Direccion de recursos Humanos	
5	7) Resultados en las personas	7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño)	3.El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	Implementar un sistema de recopilacion de datos de reportes de dilemas eticos en la Institucion.	Poder obtener la medición o datos estadísticos de los elementos en cuestión.	1- Instalacion de buzones de quejas y sugerencias. 2- Frecuencia de apertura de buzaones 3- Crear matriz para la recopilacion de quejas 4- Seguimiento y evaluacion de conflictos.	ene-25	dic-25	Personal humano, herramientas tecnologicas	Matriz de asentacion de conflictos de interes	Comité de Integridad Institucional	
6	7) Resultados en las personas	7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño)	4.La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	Recopilacion y levantamiento de datos de las frecuencias de actividades realizadas en el ambito de responsabilidad social de la organizacion	Obtener datos de laparticipacion voluntaria y poder medir el rendimiento de frecuencia de realizacion.	1- Reunion con la vicerrectoria de vinculacion y extencion 2- Pedir un informe por cada actividad realizada 3- Crear matriz de recopilacion de datos de las actividades	mar-25	ago-25	Personal humano, herramientas tecnologicas	Informe de resultados de participacion	Vicerrectoria de Vinculacion y extencion-Plaificacion y Desarrollo	
7	8) Responsabilidad Social	8.1 Mediciones de percepción, respecto a:	2.La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.	Crear y aplicar un protocolo que obligue a la institución a priorizar la compra de productos de comercio justo, reutilizables y provenientes de fuentes de energía renovable y poder obtener mediciones de la misma.	Mejorar la reputación de la institución, también generar un impacto real y positivo en la sociedad y el medio ambiente, alineando las operaciones de la institución con los principios de sostenibilidad y responsabilidad social.	1-Crear una política de compras sostenibles 2-Establecer un comité de sostenibilidad 3- Identificar socios estratégicos 4-Desarrollar programas de colaboración 5- Implementar programas de reciclaje y compostaje 6-Desarrollar una estrategia de comunicación.	ene-25	dic-25	Personal humano, materiales gastable, herramientas tecnologicas	Informe de resultados de implementacion	Comité de Compras, Division de Compras	

8	<b>8) Responsabilidad Social</b>	8.1 Mediciones de percepción, respecto a:	3. Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	Implementar una matriz y un indicador en donde se recopilen los datos de los servicios a la comunidad y prestaciones de salones y espacios de la institución.	Poder obtener la medición y datos estadísticos de los elementos en cuestión.	1-Reunion con las áreas administrativa y Vinculacion con la comunidad 2-Recepcion de informes de actividades cuantitativas 3-Elaboracion de Matriz 4-Elaboracion de indicador 5-Seguimiento	mar-25	ago-25	Personal humano, materiales gastables,	Informe de actividades realizadas	Vicerrectoria de Vinculacion y Extencion- Direccion de Planificacion y Desarrollo	
9	<b>9) Resultados Clave De Rendimiento</b>	9.1 Resultados externos: servicios o productos y valor público	2. Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	Implementacion el estudio sobre el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos	Poder obtener datos concretos e impacto sobre los bienes y servicios brindado por el ITSC.	1-Definir los objetivos del estudio 2- Desarrollar un marco teórico 3-Diseñar la metodología del estudio. 4- Seleccionar la muestra 5-Recolectar datos 6-Analizar los datos 7-Interpretar los datos 8-Presentar hallazgos	ene-25	dic-25	Presupuesto, personal humano, herramientas tecnologicas	Informe de estudio realizado	Direccion de Planificacion y Desarrollo	
10	<b>9) Resultados Clave De Rendimiento</b>	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.	Implementación de un sistema de gestión documental que permita la digitalización y automatización de procesos, reduciendo el uso de papel y mejorando la eficiencia	Reducir el tiempo y los recursos empleados en procesos administrativos mediante la automatización y digitalización de tareas	1-Mesa de trabajo con la Direccion TIC, administrativa y academica para presentar la necesidad. 2-Realizar un diagnóstico detallado de los procesos administrativos y academicos actuales para identificar ineficiencias y áreas de mejora. 3-Implementar herramientas de automatización para reducir la carga de trabajo manual. 4-Convertir documentos fisicos en digitales para facilitar el acceso.	feb-25	oct-25	Presupuesto, personal humano, herramientas tecnologicas	Informe de mejoras implementadas	Direccion de TIC	