

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	3. Personas	3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.	No se evidencia una evaluación del 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.	Elaborar un informe que determine el impacto de los programas de formación y desarrollo de los colaboradores de la institución.	Realizar un análisis costo/beneficio de los programas de formación y desarrollo de los colaboradores de la institución.	1- Recopilar datos 2- Analizar los datos 3- Redactar informe 4- Comparar costo/beneficios	ene-25	dic-25	Humanos	Informe de resultados	Planificación y Desarrollo y Comité de Calidad	
2	4. Alianzas y recursos	4.6. Gestionar las instalaciones.	No se evidencia la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	Elaborar un procedimiento de mantenimiento de las instalaciones.	Crear un procedimiento de mantenimiento que asegure que todas las instalaciones (áreas, oficinas, equipos, etc.) estén siempre en buen estado y funcionando correctamente.	1- Hacer una lista de todos las áreas, equipos, etc. 2- Crear un calendario con las fechas y tareas de mantenimiento para cada instalación. 3- Designar a las personas encargadas de realizar cada tarea de mantenimiento. 4- Llevar un registro de todas las tareas de mantenimiento realizadas.	ene-25	dic-25	Humanos	Procedimiento elaborado	Planificación y Desarrollo, Comité de Calidad y Servicios Generales.	
3	6. Resultados en los ciudadanos/clientes	6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:	No se evidencia mediciones sobre el costo de los servicios	Elaborar una encuesta que muestre el nivel de satisfacción del costo de los servicios.	Desarrollar una encuesta que permita medir el nivel de satisfacción de los clientes con respecto al costo de los servicios, con el fin de obtener datos precisos y utilizarlos para mejorar la percepción y la calidad de los servicios ofrecidos.	1- Elaborar encuesta 2- Elaborar informe de los resultados 3- Crear un plan de mejora si aplica.	ene-25	dic-25	Humanos	Informes y encuestas	Planificación y Desarrollo y Comité de Calidad	
4	7. Resultados en las personas.	7.1. Mediciones de la percepción.	No se evidencia el involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	Elaborar una encuesta que muestre la percepción de las personas en su conocimiento sobre la misión, visión y valores de la institución.	Desarrollar una encuesta que permita evaluar la percepción de los empleados sobre su conocimiento de la misión, visión y valores de la institución.	1- Elaborar encuesta 2- Elaborar informe de los resultados 3- Crear un plan de mejora si aplica.	ene-25	dic-25	Humanos	Informes y encuestas	Planificación y Desarrollo y Comité de Calidad	
5	7. Resultados en las personas.	7.1. Mediciones de la percepción.	No se evidencia mediciones de las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	Elaborar una encuesta que muestre la percepción de las instalaciones y las condiciones de trabajo.	Elaborar mediciones relacionadas a la percepción de las instalaciones y condiciones de trabajo.	1- Elaborar encuesta 2- Elaborar informe de los resultados 3- Crear un plan de mejora si aplica.	ene-25	dic-25	Humanos	Informes y encuestas	Planificación y Desarrollo y Comité de Calidad	
6	8. Resultados de responsabilidad social.	8.1. Mediciones de percepción, respecto a:	No se evidencia mediciones de acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	Elaborar una matriz que contenga las actividades culturales realizadas en el año.	Elaborar mediciones de acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	1- Elaborar matriz 2- Elaborar informe de resultados 3- Crear plan de mejora si aplica.	ene-25	dic-25	Humanos	Informe de resultados	Planificación y Desarrollo, Comité de Calidad y Comunicaciones.	
7	8. Resultados de responsabilidad social.	8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.	No se evidencia mediciones de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	Elaborar una matriz de acuerdos de colaboración con autoridades relevantes, representantes de la comunidad e instituciones.	Elaborar mediciones de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	1- Elaborar una matriz 2- Elaborar informe de resultados 3- Crear un plan de mejora si aplica.	ene-25	dic-25	Humanos	Acuerdos firmados	Planificación y Desarrollo, Comité de Calidad y Jurídico.	

8	8. Resultados de responsabilidad social.	8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.	No se evidencia mediciones 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).	Elaborar un informe que muestre la reducción del consumo energético de la institución	Desarrollar un informe detallado que demuestre la reducción del consumo energético de la institución, proporcionando datos precisos y análisis que reflejen el compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social.	1- Obtener registros de consumo energético de los últimos meses o años. 2- Comparar los datos de consumo energético para identificar tendencias y cambios. 3- Hacer una lista de las acciones que se han tomado para reducir el consumo energético (por ejemplo, instalación de luces LED, uso de energía solar, etc.). 4- Determinar cuánto se ha reducido el consumo energético gracias a las medidas implementadas. 5- Redactar un informe que incluya los datos recopilados, el análisis, las medidas implementadas y los resultados obtenidos. 6- Asegurarse de que el informe sea preciso y completo, y obtener la aprobación de las partes interesadas. 7- Compartir el informe con la Dirección de la institución y otras partes interesadas.	ene-25	dic-25	Humanos	Informe de resultados	Planificación y Desarrollo, Comité de Calidad y Administrativo y Financiero	
---	--	---	--	---	--	--	--------	--------	---------	-----------------------	---	--