

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2025

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	Criterio 1. Liderazgo Criterio 2. Estrategia y Planificación Criterio 5. Procesos	1.2 2.4 5.2	No hemos implementado políticas y/o programas para incentivar una cultura que impulse o promueva la innovación en la institución, para la creatividad y desarrollo de nuevas ideas en las personas, y desarrollar innovaciones en los servicios orientados al ciudadano/cliente.	Establecer, documentar e implementar y comunicar una política y programa de innovación	Mejorar la gestión a través de la construcción de una cultura de innovación dentro de la institución que incentive el aporte y reconocimiento de ideas innovadoras y creativas, para el desarrollo en las personas y la optimización de los servicios orientados al cliente/ciudadano,	1. Documentación Manual o Política y Programa de Innovación. 2. Comunicar/socializar e implementar Política y Programa de Innovación. 3. Evaluar y determinar métodos innovadores para la implementación de servicios centrados en principio de "solo una vez". 4. Establecer y crear lo espacios para propiciar encuentros interinstitucionales de benchmarking/benchlearning. 5. Ejecutar encuentros para benchmarking/benchlearning con diferentes instituciones/organizaciones.	ene-2025	jun-2025	Humanos. Financieros. Tecnológicos. Material Gastable.	Política y Programa de Innovación documentada. Socialización Política y Programa de Innovación Número de mejoras aplicadas en procesos. Número de actividades realizadas para benchmarking /benchlearning.	Dir. TIC Dir. RRRH Enc. Depto. Calidad en la Gestión. Director General	
2	Criterio 1. Liderazgo Criterio 5. Procesos	4.4 5.3	No hemos adoptado algún incentivo o implementado nuevos programas de reconocimiento al esfuerzo tanto individual, como de los equipos de trabajo.	Determinar e implementar una estructura de incentivos alrededor de la innovación y la mejora.	Propiciar la excelencia laboral en los colaboradores de la institución, a través de un mecanismo de motivación, tanto individual, como el trabajo en equipo, intra e interdepartamental, que promueva la mejora de los procesos.	1. Crear e implementar esquema/programa de premiación e incentivos vinculado a innovación, mejora de procesos, desarrollo de procesos comunes, etc., alineado a las normativas vigentes del MAP. 2. Actualizar el Manual de Compensación y Beneficios de acuerdo a la resolución Guía de Remuneraciones, Incentivos, Compensaciones y Beneficios de los Servidores Públicos sujeto a la Ley de Función Pública. Incluyendo el programa propuesto del punto anterior. 3. Diseñar plan de trabajo y desarrollar actividades, incluido plan campaña de comunicación interna. 4. Implementar y desarrollar programa de incentivos y premiaciones/reconocimiento. 5. Evaluar el impacto de la implementación, identificar acciones correctivas y desarrollar plan de acción correctivo.	ene-2025	nov-2025	Humanos. Financieros. Tecnológicos. Material Gastable.	Estructura de incentivos y esquema de premiación establecido. Manual de Compensación y Beneficios actualizado. Campaña de socialización / comunicación interna. Incentivos, premiaciones, reconocimientos otorgados.	Dir. RRRH Director General	
3	Criterio 4. Alianzas y Recursos Criterio 5. Procesos	4.1 5.3	No hemos realizado alianzas con organizaciones del sector privada ni asociaciones con ningún otro nivel de gobierno.	Identificar y concretar alianzas público-privada y asociaciones con otros niveles de gobierno.	Impulsar el desarrollo institucional, aprovechando las oportunidades de las alianzas, asociaciones y acuerdos interinstitucionales, para permitir la prestación de servicios y acciones coordinadas.	1. Identificar aliados potenciales. 2. Elaborar propuestas. 3. Planificar/Organizar reunión. 4. Redactar acuerdo, donde se establezcan roles y responsabilidades. 5. Firmar alianza/acuerdo. 6. Ejecutar/poner en marcha acuerdo alianza 7. Monitorear resultados/medir desempeño/cumplimiento e impacto.	ene-2025	nov-2025	Humanos. Tecnológicos. Material Gastable.	Número de Alianzas Público-Privadas firmadas. Número de Asociaciones realizadas y de servicios coordinados niveles de gobierno. Informe resultados e impacto alianzas.	Director General Enc. Acuerdo Interinstitucionales	
4	Criterio 4. Alianzas y Recursos Criterio 5. Procesos	4.5 4.6 5.1 5.2	Aún no hemos completado la revisión de los procesos institucionales con las diferentes unidades organizativas, y la correspondiente actualización y/o creación de la documentación relativa a los mismos.	Analizar y evaluar los procesos institucionales de las distintas unidades organizativas aplicando mejora en estos y documentando debidamente en el SGC.	Mejorar los procesos institucionales, tomando en cuenta entre otras cosas el uso de tecnología así como la accesibilidad, generando impacto en resultados hacia clientes/ciudadanos y hacia los colaboradores de manera interna.	1. Realizar levantamiento de documentación procesos por área. 2. Realizar sesiones de trabajo con las áreas responsables y hacer las revisiones correspondientes. 3. Elaborar, revisar y validar propuestas. 4. Formalizar documentación y gestionar aprobación. 5. Socialización con todas las áreas. 6. Evaluar cumplimiento mediante auditorías internas y tomar acciones correctivas correspondientes.	ene-2025	nov-2025	Humanos. Tecnológicos. Material Gastable.	Procesos revisados. Listado documentos creados/actualizados y socializados.	Enc. Depto. Calidad en la Gestión	

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2025

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
5	Criterio 6. Resultados Orientados a los Ciudadanos/ Clientes	6.1 6.2	No se ha implementado suficientes acciones y esfuerzos para mejorar los resultados orientados a los ciudadanos/clientes, específicamente respecto a la Capacidad de Respuesta, la Empatía de nuestros servicios institucionales.	Reforzar los procesos y acciones que impactan en los tiempos de respuestas y la valoración en la empatía de nuestros servicios institucionales.	Mejorar significativamente la valoración de los clientes/ciudadanos en lo relativo a la Capacidad de Respuesta y la Empatía de nuestros servicios institucionales.	1. Revisar los procesos y tiempos establecidos para la recepción, revisión y trámite de los pedidos para dar respuesta oportuna a los requerimientos de nuestros clientes/ciudadanos. 2. Evaluar la capacidad de la fuerza laboral asignada a las labores de despacho y determinar organización interna o incremento del recurso humano requerido. 3. Evaluar y establecer mejoras en los mecanismos actuales de comunicación entre las áreas y los clientes institucionales. 4. Capacitar al personal de las áreas de servicios institucionales que interactúa con los clientes en temas de atención a clientes. 5. Medir y evaluar nuevamente los resultados de las mejoras implementadas.	ene-2025	jun-2025	Humanos. Financieros. Tecnológicos. Material Gastable.	Resultados Encuestas de Satisfacción Ciudadana Resultados atributos establecidos en la CCC	Enc. Depto. Atención al Cliente Enc. Depto. Calidad en la Gestión Encargados servicios institucionales: - Trámites y Servicios - Bienestar Social	
6	Criterio 7. Resultados Orientados a las Personas	7.1 7.2	No se ha medido la percepción de nuestros usuarios sobre aspectos relacionados con las acciones de responsabilidad social que lleva a cabo la institución.	Reforzar los procesos y acciones que impactan en la satisfacción de nuestros colaboradores.	Mejorar significativamente la valoración de nuestros colaboradores respecto al clima organizacional.	1. Revisar e identificar los puntos de menor valoración en los resultados de la encuesta de clima organizacional 2024. 2. Establecer y ejecutar plan de acción para reforzar la percepción y satisfacción de los colaboradores. 3. Medir y evaluar nuevamente los resultados de las mejoras implementadas.	ene-2025	jun-2025	Humanos. Financieros. Tecnológicos. Material Gastable.	Resultados Encuestas de Clima Organizacional	Dir. RRHH	

Revisado y Aprobado por Ing. Adolfo Pérez de León
Director General

