



PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

AÑO 2026

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	I: LIDERAZGO	Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.	No existen suficientes mecanismos para el personal pueda reportar de manera efectiva los conflictos de intereses.	Establecer mecanismos para reporte de situaciones de conflicto de interes y denuncias en general	Implementar mecanismos efectivos y confidenciales para que el personal pueda reportar oportunamente los conflictos de intereses, con el fin de fortalecer la transparencia, la integridad institucional y la toma de decisiones éticas.	1. Adquirir al menos 4 buzones para oficinas principales 2. Establecer un procedimiento de reporte de conflictos de interes y denuncias	ene-26	mar-26	Financieros	Cuatro (4) Buzones Colocados	Comisión de Ética	
2	I: LIDERAZGO	Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.	No se evidencia un procedimiento de reconocimiento sistemático de los empleados, esto incluye premios individuales y por equipos.	Automatizar dos procesos estrategicos para reducir tiempos y garantizar calidad de los servicios.	Establecer un procedimiento sistemático para el reconocimiento de los empleados, con el fin de promover la motivación, el compromiso y el desempeño efectivo dentro de la institución.	1. Elaborar procedimiento 2. Gestionar cone el MAP la entrega de compensación por desempeño o bonos	ene-26	dic-26	Recursos Humanos y Financieros	Un (1) procedimeinto elaborado Una (1) compensacion o bono otorgado	1. Departamento de recursos Humanos 2. Departamneto Administrativo financiero	



PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

AÑO 2026

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
3	CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN	Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización	No se evidencia que se identifiquen las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones.	Identificar e Implementar necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones.	Desarrollar e implementar al menos dos innovaciones estratégicas que generen valor en los procesos operativos, tecnológicos o de gestión interna.	1. Implementación de una plataforma o estrategia, que fomenten la participación del personal en la generación de ideas, mejora de procesos y resolución de problemas. 2. Desarrollar dos innovaciones relacionadas a mejora de procesos	abr-26	dic-26	Recursos Humanos y Financieros	Un (1) mecanismo para identificar innovaciones implementado Dos (2) innovaciones desarrolladas	1. Departamento de Planificación y Desarrollo 2. Programa de Modernización APS	
4	CRITERIO 3: PERSONAS	Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.	No se evidencia un seguimiento sistemático a los acuerdos de desempeño por resultados	Dar seguimiento trimestral a los acuerdos de desempeño	Implementar un sistema de seguimiento y evaluación continua de los acuerdos de desempeño por resultados, con el fin de asegurar el cumplimiento de metas institucionales, promover la rendición de cuentas, y fomentar una cultura de mejora basada en evidencias.	1. Implementar reuniones trimestrales para revisión y seguimiento de los acuerdos 2. Elaborar actas de las reuniones	ene-26	dic-26	Recursos Humanos y Financieros	Cuatro (4) reuniones al año para seguimiento de los acuerdos de desempeño	Departamento de Recursos Humanos	
5	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.	Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.	No se evidencia la formulación de las normativas de segundo grado	Implementar con el apoyo de la CGR la normativa básica de control interno de 2do grados	Formular, aprobar e implementar normativas de segundo grado en materia de control interno administrativo y financiero, con el propósito de estandarizar procedimientos, fortalecer la transparencia en la gestión de recursos, y asegurar el cumplimiento de los principios de legalidad, eficiencia, eficacia y responsabilidad institucional.	1. Elaborar las normativas de segundo grado 2. Aprobar las normativas y subirlas a la plataforma de la CGR	ene-26	jul-26	Recursos Humanos y Financieros	Normativas Elaboradas: 3	1. Departamento de Planificación y Desarrollo 2. Departamento Administrativo Financiero	
6	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.	Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.	No se evidencia la implementación de programas de reciclado seguro.	Impartir capacitaciones a los colaboradores y concientizarlos sobre la importancia del reciclaje seguro y la gestión adecuada de residuos	Diseñar e implementar un programa institucional de reciclado seguro, con el fin de promover la gestión ambiental responsable, minimizar los impactos negativos al entorno y garantizar el manejo adecuado y seguro de residuos.	1. Impartir charla de reciclaje seguro 2. Reducir el uso de botellas plásticas	ene-26	jun-26	Recursos Humanos y Financieros	1 charla impartida	Departamento de Gestión Ambiental	



PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

AÑO 2026

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
7	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.	Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.	No se evidencia la implementación de pagos móviles	Implementar mecanismos de pagos móviles	Implementar un sistema de pagos móviles que facilite a los usuarios la realización de transacciones de manera rápida, segura y eficiente, promoviendo la modernización de los servicios y la inclusión digital.	1. Adquirir al menos 5 dispositivos 2. Capacitar al personal 3, Implementar los dispositivos y evaluar resultados	ene-26	may-26	Recursos Humanos y Financieros	Cinco (5) dispositivos de pago móvil funcionando	1. Departamento TIC 2. Departamento Comercail	
8	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.	Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.	No se evidencia el uso de big data e inteligencia artificial para automatizar procesos comerciales y operativos	Implementar sistema de gestión de cobros automáticos mediante IA	Incorporar el uso de tecnologías en los procesos comerciales y operativos, con el fin de automatizar tareas, optimizar la toma de decisiones y mejorar la eficiencia institucional.	1. Adquirir software de gestión de cobros automático 2. Implementar y evaluar software	ene-26	abr-26	Recursos Humanos y Financieros	Un (1) sistema de gestión de cobros automático	1. Programa de Modernización 2. Departamento TIC	
9	CRITERIO 5: PROCESOS	Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes. Ejemplos	No se han logrado digitalizar los procesos de lectura de medidores, de facturación	Automatizar los procesos de lectura de medidores, de facturación	Mejorar la eficiencia operativa, reducir errores manuales, optimizar los tiempos de procesamiento y garantizar mayor transparencia y precisión en la gestión comercial y técnica.	1. Elaborar formulario digital 2. Capacitar al personal 3. Realizar levantamientos en forma digital	ene-26	dic-26	Recursos Humanos y Financieros	2 procesos digitalizados ya automatizados	Programa de Modernización	



PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

AÑO 2026

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
10	2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO	Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.	No se mide el resultado de la evaluación comparativa en termino de productos y resultados	Medir el resultado de la evaluación comparativa de la institución	Mejorar la eficiencia operativa, reducir errores manuales, optimizar los tiempos de procesamiento y garantizar mayor transparencia y precisión en la gestión comercial y técnica.	1. Diseñar e implementar un sistema de seguimiento y evaluación que permita registrar y comparar los resultados obtenidos frente a los de instituciones similares 2. Elaborar informe de seguimiento	ene-26	dic-26	Recursos Humanos y Financieros	Un (1) Informe que mida la evaluación de productos y resultados	Departamento de Planificación y Desarrollo	