PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2022

No.	Criterios No.	Sub criterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin			
1	**Liderazgo**	**1.1.4**	Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo.	Elaboración de una mesa de trabajo con las partes ineresadas para la revisión de la misión, visión y valores.	Revisar la misión, visión y valores acorde a las exigencias de la institución	Convocar mediante correo y/o comunicación a las partes interesadas	ene-22	ago-22	Humano	Minuta y Registro de participantes	Comité de calidad
2	**Liderazgo**	**1.1.5**	Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.	Elaboración y socialización de un manual de comportamiento	Contar con un sistema de prevención de comportamientos no éticos	1. Crear un comité responsable 2- Solicitud de talleres y charlas de régimen ético y disciplinario al MAP	ene-22	ago-22	Humano	participación 100% del personal en las charlas entrega de manual a todo el personal	Capacitación y Desarrollo, Recursos Humanos y Jurídico
3	**Liderazgo**	**1.2.2**	Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.	Fijar las prioridades relacionadas con el desempeño y la gestión de la organización	Contar con un cronograma de reuniones para fijar las prioridades	Crear un cronograma de reuniones para fijar las prioridades y su puesta en marcha	ene-22	ago-22	Humano	Gronograma elaborado	Planificación y Programación y Secretario general
4	**Estrategia y Planificación**	**2.2,2**	Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción	Crear una mesa de trabajo para analizar la informacion sobre los grupos de interes.	Crear planes y proyectos para solucionar y procesar las necesidades de los grupos de interés, sus expectativas y satisfacción	1- Creación de la mesa de trabajo con los directores y encargados de las areas Desarrollo social, Solicitud de cursos al	ene-22	ago-22	Humano	Documento que sustente los planes y proyectos de las expectativas de grupos de interes	1- Desarrollo social y participación comunitaria 2- participación ciudadana 3
5	**Personas**	**3.1.7**	Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica	Capacitar al personal que administra la información eléctronica y online.	Fortalecer las habilidades de servicos tecnologícos on-line para mejorar la asistencia técnica virtual.	Departamento de Capacitación y Desarrollo/Solicitar a DTI crear herramienta para los servicios on-line	ene-22	ago-22	Humano	Comunicación y herramientas creada	Dir. Tecnología

6	**Personas**	**3.2,5**	Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, promedio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor	Elaborar un Manual de Inducción para los nuevos colaboradores y entrenar los colaboradores	Implementar del Manual de Inducción y comunicación de delegar a un colaborador de cada Departamento para la inducción de los nuevos integrantes	Creación del Manual de Inducción	ene-22	sep-22	Humano	Mejorar la inducción de los nuevos colaboradores	Recursos Humano
7	**Personas**	**3.3.2**	Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados	Adquisión de buzones de quejas y sugerencias	Conocer las expectativas de los usuarios internos y externos	Comunicación de solicitud buzones de quejas y sugerencias	feb-22	jul-22	Humano	Buzones externo e interno	Recursos Humanos
8	**Personas**	**3.3.5**	Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora	Aplicar encuesta de clima laboral	Conocer la percepción del cliente interno y externo	Remisión de correo para la aplicación de la encuesta	feb-22	ago-22	Humano	Informe elaborado	Recursos Humano y Planificación y Programación
9	**Personas**	**3.3,6**	Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte desuso jefes/directores directos.	Realizar encuesta de clima laboral en la institución para que los empleados puedan opinar sobre la gestión de los jefes y directivos	Conocer la percepción del cliente interno	Remisión de correo para la aplicación de la encuesta	mar-22	jul-22	Humano	Informe elaborado	Recursos Humano y Planificación y Programación
10	**Personas**	**3.3,10**	Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria	Elaborar cronograma para coordinar actividades deportivas y salud, zumba y jornada de salud	Realizar actividades para los colaboradores para que puedan mejorar su salud sin incurrir en gastos.	1- Reunion con Recursos Humanos y departamento de deporte y administrativo. 2- Gestionar maestro de zumba y doctores para jornadas medicas. 4- Realizar cronograma de actividades	mar-22	dic-22	Financiero	Cronograma de actividades e imagenes de los eventos.	Recursos humanos, Encargado de Deportes, Dir. Administrativo
11	**Alianzas y Recursos**	**4.2,3**	Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización.	Creación de grupos de consultas y grupos de calidad de municipes donde puedan participar en la toma de desiciones	Mejorar la inclución de municipes a los grupos de consulta para su participación en las sesiones de toma de decisiones	Convocar reunión con los presidentes de juntas de vecinos para la creación de grupos de consultas y grupos de calidad	feb-22	dic-22	Humano	Gestionar y mejorar calidad de servicios al ciudadano/usuario	1- Desarrollo social y participación comunitaria 2- participación ciudadana 3- asistencia social 4- presupuesto participativo

12	**Alianzas y Recursos**	**4.2,4**	Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados	Elaborar una guía/procedimiento para la gestión de quejas, denuncias o reclamaciones	Monitorear y llevar un control de la s denuncias, quejas y reclamaciones recibidas	1-Convocar al área de tecnología, recursos humanos, relaciones publicas a una reunión. 2- Establecer fechas de	mar-22	dic-22	Humano	Quejas, Sugerencias y reclamaciones estandarizadas	Tecnología y Relaciones Publicas
13	**Alianzas y Recursos**	**4.4.3**	Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de	Crear carpeta compartida	Mejorar los monitoreos de manera semanal sobre la información de la Institución.	Solicitar a DTI la creación de carpeta compartida	mar-22	may-22	Humano	Carpeta compartida	Tecnología y Relaciones Publicas
14	**Gestionar la tecnología**	**4.5,3**	Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.	Capacitar a través del INFOTEP el personal	Fortalecer la hablilidades tecnologicas y tecnicas para su mejor consecución	Capacitar a los colaboradores en el área informática para su correcto uso y cuidado de equipos	ene-22	jun-22	Humano	Listado de participación a talleres de informática	Capacitación y Desarrollo
15	**Mediciones de percepción**	**8.2,4**	Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja.	Elaborar Informes sobre el apoyo brindado las personas en desventajas, cotizaciones de solicitud de ayuda entre otras.	Realizar plan de apoyo a las personas en desventajas	Convocar reunión con Participación Comunitaria, Genero y Bienestar social	ene-22	dic-22	Humano Financiero	Fotos y copia de cheque de ayudas realizadas	Bienestar social

Medio de verificación	**Comentarios**	
Minuta y Registro de participantes		
Acta de comité, Listado de participación a talleres de ética		
Cronograma elaborado		
Minuta de reunión		
Solicitud de cursos y diplomado y herramienta		

Manual de inducción		
Buzones		
Informe elaborado		
Informe elaborado		
Cronograma de actividades e imagenes de los eventos.		
Minuta de reunión y registros de participantes		

Minuta de reunión, Guía, Procedimiento		
Carpeta compartida		
Listado de participación a talleres de informática		
Fotos y copia de cheque de ayudas realizadas		