



PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2023

| No. | Criterios No. | Sub criterio No. | Área de Mejora | Acción de Mejora | Objetivo | Tareas | Tiempo | | Recursos necesarios | Indicador | Responsable de seguimiento | Medio de verificación |
|-----|----------------------------|------------------|---|---|---|--|--------|--------|--------------------------------|---|--|--|
| | | | | | | | Inicio | Fin | | | | |
| 1 | Liderazgo | 1.1.4 | Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos. | Establecer fecha estandar para convocar a reunión a los involucrados a los fines de revisarla misión, visión y valores. | Implementación de hacer de conocimiento público los cambios realizados. | Crear un podcast en nuestras redes sociales para difundir los cambios. | feb-23 | nov-23 | Planificación Y Desarrollo | podcast creado | Comité de calidad | Portal web y redes sociales |
| 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 | Constituir comité, elaboración y socialización de un manual de comportamiento | Contar con un sistema de prevención de comportamientos no éticos para que los empleados conozcan sus deberes y derecho. | 1- crear un comité responsable 2- solicitud de talleres y charlas de régimen ético y disciplinario al MAP 3- socialización y entrega al personal | feb-23 | nov-23 | RR.HH./Capacitación y Jurídico | participación 100% del personal en las charlas entrega de manual a todo el personal | Capacitación y Desarrollo, Recursos Humanos y Jurídico | Listado de participación a talleres de ética |
| 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. | Implementación de un cronograma de reuniones para fijar las prioridades. | Crear un cronograma de reuniones para fijar las prioridades y su puesta en marcha | feb-23 | nov-23 | RR.HH. | Cronograma | Planificación y Programación y Secretario general | Cronograma y minutas de reuniones |
| 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 | Elaboración y aplicación de encuesta. | Conocer las expectativas y satisfacción de los ciudadanos clientes | Hacer levantamiento de información, elaborar instrumentos | feb-23 | nov-23 | Planificación Y Desarrollo | Informe | Planificación Y Desarrollo | Informes |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|----------|--------|--|--|--|---|--------|--------|--------|---|--|---|
| 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 (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura. | Solicitar a DTI la aplicación de formación electrónica | Capacitar a los empleador en modalidad virtual. | Elaborar comunicación a la DTI | feb-23 | nov-23 | DTI | Software | Dir. Tecnología | Minuta de reunión y solicitud de comunicación |
| 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 | Escoger a la persona mas idónea y con el perfil adecuado para elaborar esta labor. | Capacitar a los empleado de nuevo ingresoCoaching | Identificar por areas a persona más idonea para ser formada en Coaching | feb-23 | nov-23 | RR.HH. | Cantidad de tutorías de Coaching ofrecidas. | Recursos Humano | Hoja de requerimiento del apoyo de Coaching. |
| 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 (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming). | Diseñar plantillas de sugerencias, mesa de trabajo y grupos de evaluación para las sugerencias y plan de como solucionarlas y compra de buzón. | Crear condiciones de trabajo igualitarias donde se tome en cuenta la opinión de los colaboradores. | 1-Reunion Recursos Humanos 2. crear formulario para sugerencias 3-realizar Reuniones mensuales para tratar las sugerencias y poner un plan en marcha | feb-23 | nov-23 | RR.HH. | Formulario de sugerencia y buzón | Planificación y Desarrollo | Formulario de sugerencia y buzón |
| 8 | Personas | 3.3,10 | Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar). | Crear politica de reconocimiento | Motivar a los empleados para que ejecuten sus labores de una manera mas efectiva | 1- Reunión con Recursos Humanos y departamento de deporte y administrativo. 2- Gestionar maestro de zumba y doctores para jornadas medicas. 4- Realizar cronograma de actividades 5 - convocar a los colaboradores. | feb-23 | nov-23 | RR.HH. | Politica de reconocimiento | Recursos Humanos, Encargado de Deportes, Dir. Administrativo | Politica de reconocimiento |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|--------------------------------|--------------|---|---|--|--|--------|--------|----------------------------|--|----------------------------------|--|
| 9 | 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 (con-diseño y con-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad. | Elaboración y aplicación de encuesta. | Conocer las expectativas y satisfacción de los ciudadnos clientes | Hacer levantaiento de información, elaborar instrumentos | feb-23 | nov-23 | Planificación Y Desarrollo | Informe. | Planificación Y Desarrollo | Informe |
| 10 | 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 (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.). | Elaborar una guía/procedimiento para la gestión de quejas, denuncias o reclamaciones y buzón de denuncias | 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 reuniones para elaborar el documento. | feb-23 | nov-23 | RR.HH. | Quejas, Sugerencias y reclamaciones estandarizadas | Tecnología y Relaciones Publicas | Minuta de reunión, guía elaborada, procedimiento para la gestión de quejas, buzón de denuncias |
| 11 | 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 interés. | Actualizar y reestructurar el comité de administración de medios. | Monitorear de manera constante la información de la Institución. | 1- convocar a las areas de tecnología, acceso a la informacion,legal y relaciones publicas 2- elaborar y someter resolución de comité administrador de medios para definir sus integrantes 3- realizar cronograma de reuniones para el monitoreo de las informaciones de la Institución. | feb-23 | nov-23 | Comunicaciones | Tener definidos los responsables de la información de la Institución | Tecnología y Relaciones Públicas | Resolución de del comité de medios |
| 12 | 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 | Unificar los trabajos para su mejor consecución. | capacitar a los Colaboradores en el área informática para su correcto uso y cuidado de equipos | feb-23 | nov-23 | RR.HH. | Listado de participación a talleres de informática | Capacitación y Desarrollo | Listado de participación a talleres de informática |

| |
|--------------------|
| |
| |
| |
| Comentarios |
| |
| |
| |
| |

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

| |
|--|
| |
| |
| |
| |