



**PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL**

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin			
1	LIDERAZGO	1.1.1.	<b>No se evidencia que se impliquen los grupos de interés y empleados en la formulación de la misión, visión y valores de la institución.</b>	Reunir a los empleados y grupos de interés para la revisión de la misión visión y valores.	Dar a conocer los principios y valores Institucionales a los empleados.	Reunir el personal para que conozcan la misión, visión y valores de la Institución.	ago-23	dic-23	N/A	Reuniones realizadas	Recursos Humanos.
2	LIDERAZGO	1.1.3	<b>No se Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</b>	Programar reuniones con periodicidad trimestral para la comunicación y socialización de la misión, visión y valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la institución.	Elevar el nivel de institucionalidad y el espíritu de trabajo en todos los empleados de la organización.	Crear brochure con la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos de la institución.	jul-23	mar-24	Recursos Humanos, materiales gastables.	No. de reuniones realizadas.	Recursos Humanos.
3	ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN	2.2.4	<b>No se evidencia plan de trabajo de la comisión de género y no se ha publicado en la página web.</b>	Elaborar plan de trabajo de comisión de género y publicarlo en el portal web institucional.	Dar la oportunidad a los ciudadanos de que conozcan los canales, requisitos y formas de adquirir los diferentes servicios que brinda la institución.	1. Reunion comisión de género 2.Elaborar plan de acción 3. Publicar plan de accion	jul-23	nov-23	Recursos Humanos y Económicos.	Porcentaje del plan de trabajo alcanzado.	Recursos Humanos.

4	PERSONAS	3.2.10	<b>No se ha realizado la retroalimentación de la evaluación de desempeño al personal.</b>	Reunir a los empleados evaluados de manera individual para proporcionarle información que ayude a entender que tan bien su desempeño cumple con las expectativas de la institución.	Fortalecer la institucionalidad y el trabajo individual y en equipo.	Designar un responsable. Realizar una reunion con el comité de calidad para abordar el procedimiento. Crear el formulario de encuestas. Distribuir las encuestas entre todo el personal para ser realizada.	ago-23	feb-24	Personal institucional. Encuestas. Recursos logísticos.	No. de reuniones realizadas con los evaluados.	Recursos Humanos.
5	PERSONAS	3.2.8	<b>No se evidencia talleres ni actividades formativas con enfoque de género.</b>	Realizar talleres y actividades para el personal de la institución con enfoque de género.	Ayudar a comprender más profundamente tanto la vida de las mujeres como la de los hombres y las relaciones que se dan entre ambos.	Coordinar con el INAP, INFOTEP y otras instituciones actividades y talleres con enfoque de género.	ago-23	may-24	Recursos Humanos y tecnológicos	Cantidad de talleres realizados y % de participantes según género	Recursos Humanos.
6	PERSONAS	3.3.5	<b>No se evidencia que de manera recurrente se realicen encuestas de clima labora.</b>	Realizar encuesta de clima laboral en la institución.	Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Solicitar al MAP realizar encuesta de clima laboral en la institución.	oct-23	abr-24	Recursos Humanos y tecnológicos.	Cantidad de empleados encuestados.	Recursos Humanos.
7	PERSONAS	3.3.10	<b>No se evidencia sistema de compensaciones, recompensas y reconocimientos para el personal, sea o no en forma monetaria.</b>	Realizar manual o politicas para la compensaciones, reconocimientos y recompensas del personal.	La creación de un clima laboral favorable, donde los trabajadores tendrán mejor desempeño laboral.	Realizar mesas de trabajo para crear un sistema de compensaciones al personal y luego presentar al Concejo de Regidores.	oct-23	dic-23	Recursos Económicos y tecnológicos.	Cantidad de empleados recompensados.	Recursos Humanos.
8	ALIANZAS Y RECURSOS	4.2.1	<b>No se evidencia encuesta o sondeos sobre la calidad de diferentes servicios</b>	Realizar encuesta sobre calidad de servicios, catastro, ornato, residuos solidos, etc.	Conocer la opinión de los munícipes con respecto a la calidad de los servicios	1. Reunión con el área administrativa y recursos humanos para hacer levantamiento de servicios a encuestar. 2. Realizar encuestas	sep-23	mar-24	Recursos Económicos y tecnológicos.	Cantidad de personas encuestadas y porcentajes alcanzados.	Libre acceso a la informacion Recursos Humanos.

	9	<b>ALIANZAS Y RECURSOS</b>	4.2.2	<b>No tenemos definido el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, reconociéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</b>	Recopilar información sobre quejas y sugerencias.	Tener un procedimiento para la recolección de sugerencias de los ciudadanos clientes.	crear procedimiento para recolección y evaluación de quejas y sugerencias.	ago-23	abr-24	Recursos humanos, tecnológicos y material gastable.	Procedimiento de quejas y sugerencias.	Recursos Humanos y Libre Acceso a la Información.
	10	<b>PROCESOS.</b>	5.3.1	<b>Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)</b>	Incluir a más de nuestros colaboradores, en los diferentes grupos de WhatsApp así como también, instruir a algunos empleados para utilizar o crear nuevos correos electrónicos, personales.	Tener una buena comunicación y un mejor manejo de las redes principalmente de WhatsApp y correos electrónicos para mantener la comunicación o transmitir cualquier problema o cualquier actividad o reunión que se informe por esa vía.	Mantener los equipos en buena condición, estar constantemente revisando los correos y WhatsApp y crear nuevos correos electrónicos para el personal de la institución.	jul-23	jun-24	Personal, teléfonos inteligentes y laptops, computadora s.	Capturas de los grupos de WhatsApp y los correos electrónicos.	Todos los departamentos de la institución.