

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL



COMITÉ DE CALIDAD

DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

AÑO 2022

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin			
1	1	5.1	No se han actualizado procedimientos de algunos departamentos, mejorar el proceso de inducción.	Elaborar manuales de políticas y procedimientos institucionales de áreas de apoyo y sustantivas.	Mejorar y simplificar los procesos de la División de Asuntos Comunitarios, Departamento de Calidad de Agua, RR.HH y Operaciones.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar reuniones con los responsables de los diferentes procesos de cada departamento. 2. Documentar y evidenciar cualquier cambio registrado en la forma en que se ejecutan los procesos. 3. Elaborar e Imprimir los manuales actualizados. 4. Publicar y socializar con los diferentes departamentos. 	01/01/2022	31/12/2022	Recursos Humanos Económicos (Diagramación, impresión, talleres de formación y sociabilización)	Manual de procedimiento actualizado.	Departamento de Planificación y Desarrollo
2	2	2.2	No hay una estrategia clara para tomar más en cuenta las necesidades de los grupos de interés en la formulación del Presupuesto y POA.	Definir una estrategia que incorpore las necesidades de los grupos de interés en la formulación del presupuesto y el POA.	Involucrar a los grupos de interes en el proceso de formulación del POA y presupuesto.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular un procedimiento de reuniones y levantamiento de necesidades de las juntas de vecinos y grupos de interés de CORAAVEGA. 2. Diseñar un formulario de seguimiento a las necesidades identificadas. 3. Colocar un responsable para dar seguimiento a las necesidades identificadas. 4. Priorizar con las MAE las necesidades a incluir en POA y presupuesto de cada año. 	01/04/2022	30/09/2022	<ul style="list-style-type: none"> • Económicos (Reuniones con grupos de Interes) • Recursos Humanos 	Procedimeinto de detección de necesidades grupos de interés	Departamento de Planificación y Desarrollo, Departamento Administrativo y Financiero, División de Asuntos Comunitarios

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin			
3	3	3.1	No existe un esquema de remuneración /reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo.	Apoyar y reconocer el desempeño del personal.	Desarrollar y ejecutar políticas de reconocimiento e incentivos por desempeño al personal.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir junto a la MAE el procedimiento a seguir para el otorgamiento de los incentivos por rendimiento individual y por cumplimiento de indicadores. 2. Presupuestar e incluir en la planificación de RR.HH 2022 el bono por rendimiento individual y por cumplimiento de indicador en el SISMAP. 3. Realizar evaluaciones mensuales y seleccionar el servidor del Mes. 4. Colocar fotos del empleado del mes en los murales institucionales. 5. Solicitar un curso/taller sobre supervisión efectiva a fin de mejorar el criterio de evaluación de los supervisores. 	01/04/2022	30/09/2022	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos económicos • Recursos Humanos 	Otorgamiento de Incentivos por Rendimiento Individual y Cumplimiento de Indicador del SISMAP	Departamento de Planificación y Desarrollo, Departamento Administrativo y Financiero, RR.HH, MAE
4	3	3.2	No existe un programa de inducción y asignar mentores a determinadas áreas.	Elaborar un manual de Inducción Institucional.	Realizar un levantamiento integral de las áreas institucionales identificando los procesos a ser inducidos al personal de nuevo ingreso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar el manual de inducción institucional. 2. Sociabilizar el manual con los diferentes departamentos. 3. Elaborar un brochure del manual para ser entregado a cada empleado de nuevo ingreso, en proceso de inducción. 	01/04/2022	30/06/2022	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos económicos • Recursos Humanos 	Manual de Inducción Aprobado	Departamento de Recursos Humanos y Planificación y Desarrollo
5	3	3.1	Se requiere adecuar el Manual de Cargos	Adecuar el Manual de Cargos Institucional	Adecuar el manual de cargos institucional al Manual de Cargos General de Cargos Comunes Clasificados del Poder Ejecutivo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar el acompañamiento del Ministerio de Administración Pública (MAP) 2. Realizar el levantamiento de cada puesto de trabajo siguiendo la metodología del MAP 3. Remitir el Manual al MAP para su revisión y aprobación. 4. Publicar y socializar el Manual de Cargos con los diferentes departamentos. 5. Alinear la nómina con el manual de cargos aprobado 	01/04/2022	30/06/2022	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos económicos • Recursos Humanos 	Manual de Cargos Aprobado	Departamento de Recursos Humanos

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin			
6	5	2.1.3	Se requiere Actualizar el Manual de Funciones	Actualizar el Manual de Funciones	Actualizar y alinear el Manual de Organización y Funciones con la Estructura Organizacional.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar a través de la MAE el acompañamiento del MAP. 2. Socializar la nueva estructura organizativa aprobada por el MAP con los encargados y mandos medios. 3. Levantar las funciones de las divisiones y secciones creadas en la nueva estructura organizativa. 4. Remitir el Manual de Organización al MAP para su aprobación final. 5. Publicar y socializar el Manual de Organización con los grupos de interés. 	01/01/2022	31/03/2022	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos económicos • Recursos Humanos 	Manual de Funciones Aprobado	Departamento de Planificación y Desarrollo
7	4	4.3	No se ha Implementado el SIGEF y mejorar la implementación del Sistema de Control Interno.	Implementar el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF)	Cumplir con los requerimientos del ministerio de Hacienda y la Contraloría General de la República, y a la vez lograr la modernización de los aspectos normativos y técnicos de la administración financiera.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar Asesoría del Ministerio de Hacienda para la implementación del SIGEF. 2. Conformar un equipo responsable de la implementación. 3. Levantar y remitir las informaciones requeridas en cada fase del proyecto. 4. Habilitar una oficina para los auditores de control interno de la CGR. 5. Recibir la capacitación correspondiente para ejecutar los diversos módulos del SIGEF. 	01/01/2022	30/04/2022	Recursos Humanos	Implementación del SIGEF y puesta en Funcionamiento al 100%.	Departamento Administrativo y Financiero y Departamento TIC

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin			
8	4	4.5	No contamos con un APP Movil, que permita acceder a datos de factura, pagos, realizar pagos, consultar estados de cuenta, consultar estatus de proyectos solicitados	Desarrollar e implementar un APP Móvil institucional.	Facilitar el acceso a los ciudadanos/clientes de los servicios que ofrecemos, desde la comodidad de sus teléfono celular.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar las especificaciones técnicas y el presupuesto de la APP. 2. Realizar proceso de licitación y supervisar empresa contratada. 3. Sociabilizar con el personal institucional y elaborar una campaña de promoción para los clientes externos. 	01/01/2022	31/05/2022	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos económicos • Alianzas estratégicas • Recursos Humanos 	APP Movil desarrollada y en operación.	Departamento TIC
9	5	5.2	Es necesario actualizar la Carta Compromiso al Ciudadano	Actualizar la Carta Compromiso al Ciudadano Institucional	Informar a nuestros ciudadanos/clientes sobre los servicios de CORAAVEGA, cómo acceder y obtener esos servicios y los compromisos de calidad establecidos para su prestación.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar el asesoramiento de la Dirección de Simplificación de Tramites del MAP para la actualización de la Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024. 2. Identificar los nuevos servicios a incluir en la Versión No. 2 de la Carta Compromiso. 3. Conformar un equipo con el personal institucional responsable de cada uno de los servicios comprometidos los objetivos de la Carta Compromiso al Ciudadano. 4. Elaborar el borrador de la Carta Compromiso al Ciudadano y remitir al MAP para su aprobación. 5. Agotar el proceso de compra correspondiente para la Edición, diseño, diagramación e impresión de la nueva versión de la Carta Compromiso al Ciudadano. 6. Realizar acto de lanzamiento de la Segunda Versión de la Carta Compromiso de CORAAVEGA con la presencia del Ministro de Administración Pública. 	01/01/2022	31/05/2022	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos económicos • Recursos Humanos 	Segunda Versión de la Carta Compromiso Actualizada y Aprobada	Comité de Calidad, Departamento de Planificación y Desarrollo.