

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL



COMITÉ DE CALIDAD

DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

Año 2024

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin			
1	1	2.1.1	No existe una metodología para dar mayor seguimiento a las necesidades de todos los grupos de interés e involucrarlos en el proceso de planificación.	Desarrollo de una estrategia social y de comunicación con las comunidades y grupos de interés.	Elaborar una metodología para dar mayor seguimiento a las necesidades de los grupos de interés.	1. Elaborar Campaña Social dirigida a Grupos de Intereses. 2. Conformar un equipo de gestión social que de seguimiento a los grupos de interés 3. Elaborar una estrategia de Comunicación a los grupos de interés.	2/2/2024	30/6/2024	Recursos Humanos Económicos (Diagramación, impresión, talleres de formación y sociabilización)	Una (1) Estrategia Social Elaborada	División de Gestión a la Comunidad
2	2	2.1.2	No se evidencia una política clara de innovación y su comunicación a los grupos de interés.	Elaborar un plan de comunicación institucional	Diseñar e implementar una política de innovación y comunicación a los grupos de interés.	1. Realizar reuniones con los diferentes grupos de interés de la institución. 2. Elaborar un plan de comunicación que incluya las políticas de participación de grupos de interés. 3. Sociabilizar a través de medios de comunicación internos y externos. 4. Remitir a la contraloría como evidencia de NOBACI.	10/1/2024	30/6/2024	• Económicos (Reuniones con grupos de Interés) • Recursos Humanos	Un (1) Plan de Comunicación Institucional Formulado	Departamento de Comunicaciones
3	3	2.1.2	No se evidencia se promuevan los aportes de ideas innovadoras para la mejora de gestión.	Sistematizar el proceso de planeación institucional.	Implementar mecanismos de innovación en el proceso de planificación	1. Sociabilizar un sistema automatizado de planificación institucional. 2. Realizar una inducción general al proceso de planificación automatizada por áreas. 3. Sistematizar y/o automatizar el proceso de planificación y seguimiento de los planes institucionales.	1/3/2024	21/12/2023	• Recursos económicos • Recursos Humanos	100% del Programa de Planificación Implementado	Departamento de Planificación
4	3	2.1.2	No se evidencia un seguimiento sistemático a los acuerdos de desempeño por resultados.	Fortalecer el seguimiento a los acuerdos de desempeño institucional.	Fortalecer el seguimiento del cumplimiento de los acuerdos de desempeño de manera trimestral.	1. Coordinar reuniones con el departamento de recursos humanos y los encargados de áreas. 2. Elaborar las minutas de reuniones con los acuerdos establecidos. 3. Remitir trimestralmente las minutas al MAP .	1/1/2024	31/07/2024	• Recursos Humanos	Elaborar 4 Informes de Seguimiento de Acuerdos/Minutas	Departamento de Recursos Humanos
5	5	2.1.4	No se evidencia un seguimiento eficaz a los resultados de las alianzas.	Fortalecer el seguimiento y cumplimiento de los acuerdos realizados a través de alianzas.	Desarrollar un plan de seguimiento sostenible al cumplimiento de las alianzas.	1. Identificar las necesidades de alianzas estratégicas 2. Elaborar borrador de los acuerdos 3. Realizar al menos 2 alianzas estratégicas. 4. Elaborar un instrumento de seguimiento a los acuerdos de las alianzas.	1/3/2024	30/9/2024	• Recursos económicos • Recursos Humanos	Dos (2) Alianzas Estratégicas Aprobadas	Departamento de Planificación



6	4	2.2.1	No existen métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes	Implementar nuevos e innovadores metodos de atención ciudadana	Mejorar y eficientizar la atención ciudadana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar las especificaciones técnicas para la adquisición de un software de seguimiento a la atención ciudadana. 2. Habilitar la unidad de reclamos institucional. 3. Georreferenciar los puntos de pagos externos y elaborar una campaña publicitaria. 4. Automatizar el proceso de realización de encuestas de satisfacción ciudadana trimestral para mejorar el seguimiento de nuestra carta compromiso al ciudadano. 	1/6/2024	31/12/2024	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos económicos • Recursos Humanos 	Formularios e Informe Trimestrales	Departamento comercial/ División de Desarrollo Organizacional/Calidad
7	4	2.2.1	No se ha garantizado una mayor participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de desiciones de la organización.	Conformar Comites en las Comunidades Integrados por los distintos grupos de interes	Lograr una mayor participación de los grupos de interés en la toma de desiciones de la institución	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conformar al menos dos (2) comité comunitario de Agua Potable y Saneamiento. 2. Sostener encuentros con miras a dar participación de los grupos de interés en la toma de desiciones institucionales. 3. Documentar seguimiento y evidencia de planes conjuntos. 	1/8/2024	31/12/2024	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos económicos • Alianzas estratégicas • Recursos Humanos 	2 Comites de Desarrollo Comunitario Juramentados	Equipo de Gestión Social
8	4	2.2.2	No hay evidencias de que se tome en consideracion la igualdad de oportunidades ni del trato y comportamiento justo en la institución.	Fortalecer la implementación de la política transversal de Igualdad y equidad.	Implementar politicas institucionales de equidad e igualdad.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar taller diagnóstico 2. Elaborar plan de acción de genero. 3. Elaborar instrumento de seguimiento a denuncias internas 	1/6/2024	31/12/2024	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos económicos • Recursos Humanos 	Un (1) Plan de genero implementado y socializado	Unidad de Genero
9	5	2.2.3	No se evidencia que se realicen acciones dirigidas a personas con situacion de desventaja.	Implementar Plan para Conectar a Usuarios Vulnerables a los Sericios de Agua y Sanamiento.	Identificar posibles actores y grupos de interes de la institución que se encuentre en situación de desventaja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los usuarios que por seu condición social no han podido conectarse a los servicios de agua y sanamiento 2. Realizar levantamiento y georreferenciar usuarios. 3. Realizar presupuesto y comprar los insumos necesarios. 4. Implementar estrategia para conectar a los usuarios, involucrando a la comunidad en el proceso. 	1/8/2024	31/12/2024	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos económicos • Alianzas estratégicas • Recursos Humanos 	No. nuevas familias conectadas a las redes de agua potable y alcantarillado	Departamneto de Operaciones
10	3	2.2.4	Se desconoce la eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	Desarrollar satisfactoriamente las actividades contenidas para cumplir con la EDI	Implementar una metodologia de seguimiento y control institucional	<ol style="list-style-type: none"> 1.Conformar un comite de seguimiento y evaluación institucional. 2. Implementar y desarrollar las actividades contenidas en la metodologia EDI. 3. Elaborar un mecanismo de control y seguimiento preventivo del cumplimiento de los indicadores institucionales. 	1/1/2024	31/12/2024	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos económicos • Recursos Humanos 	Informe Trimestrales Metodologia EDI.	Departamento de Planificación y Desarrollo



Realizado por:



Licdo. Noé Morel
Enc. Div. Desarrollo y Calidad en la Gestión
CORAAVEGA

Revisado y aprobado:



Ing. Randy Castro
Enc. Dpto. de Planificación y Desarrollo
CORAAVEGA