

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2025
RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN - MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN CAF

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Medio de verificación	Comentarios
							Inicio	Fin					
1	LIDERAZGO	1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	No se evidencia una efectiva comunicación externa (tanto Instagram como Twitter) a todos los grupos de interés, a través del uso de medios de gran alcance a la población, incluidas las redes sociales.	Comunicar y divulgar por las redes sociales y los medios correspondientes, las informaciones de interés.	Contar con las herramientas de lugar a fin de trabajar con la aplicación oportuna de las tecnologías.	1. Elegir una persona que se encargue de manejar las redes sociales de la CPJE. 2. Realizar un plan de comunicaciones externa.	Ene-2025	Dic-2025	Humano y, Tiempo Tecnológico.	Implementación, ya que existe el canal y el personal para el manejo del mismo.	DEPARTAMENTO DE RRHH	Informe de resultados	
2	LIDERAZGO	1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.	No se evidencian capacitaciones especiales para el área legal.	Desarrollar e implementar un programa de capacitación más personalizado y especializado que se ajuste a las características y necesidades específicas de cada departamento dentro de la CPJE.	Elevar la competencia profesional del personal mediante la adquisición de habilidades y conocimientos específicos que estén directamente relacionados con sus responsabilidades laborales.	1. Realizar un diagnóstico detallado de las funciones y necesidades específicas de cada departamento dentro de la CPJE. 2. Crear programa de capacitación que aborde las necesidades identificadas. 3. Incluir contenido actualizado y relevante. 4. Fomentar la participación.	Ene-2025	Dic-2025	Humano, Tiempo y Económico	- Incremento de la Competencia Profesional. - Mejoramiento en la Eficiencia Operativa. - Aumento en la Satisfacción Laboral.	DEPARTAMENTO DE RRHH	Informe final con recomendaciones para futuras capacitaciones.	• Evaluación del impacto y ajustes necesarios. • Informe final con recomendaciones para futuras capacitaciones.
3	LIDERAZGO	1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.	No se evidencia un programa para reconocer y premiar los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo en la institución.	Crear e implementar un programa formal de reconocimiento dentro de la institución. Este deberá enfocarse en reconocer los logros individuales como los casos de trabajo prolineo y de alto rendimiento.	Aumentar la motivación, la satisfacción laboral y la productividad, creando un ambiente de trabajo prolineo y de alto rendimiento.	Realizar una encuesta entre los empleados para identificar las preferencias (tipo de reconocimientos a valorar). Diseñar el programa de reconocimientos, definiendo criterios, tipos de reconocimientos y momentos de ejecución. Establecer un presupuesto adecuado para implementar el programa. Lanzar el programa con un recurso de presentación.	Ene-2025	Dic-2025	Humano y Tiempo	Aumento en la Motivación y Satisfacción del Empleado. Mejora en la Retención de Talento. Incremento en la Productividad y Colaboración.	DEPARTAMENTO DE RRHH	Aumento en la Motivación y Satisfacción del Empleado. • Mejora en la Retención de Talento. • Incremento en la Productividad y Colaboración	
4	ESTRATEGIA Y PLANEAMIENTO	2.3 Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.	No se evidencia el manual de procesos de nuestro mapa de procesos.	Desarrollar y completar el manual de procesos del mapa de procesos de manera estructurada y eficiente. Este manual debe proporcionar una guía clara y comprensible de todos los procesos relevantes de la organización.	Completar y optimizar el manual de procesos del mapa de procesos para mejorar la eficiencia operativa, la estandarización y la claridad en las operaciones de la organización.	• Documentar cada proceso con la colaboración de equipos multidisciplinarios. • Revisar descripciones detalladas para cada proceso. • Revisar los roles que participan directamente en los procesos para asegurar que la documentación sea precisa y actualizada. • Revisar los roles de supervisión y regulaciones pertinentes. • Validar el manual con los líderes de departamentos y asegurar que sea aprobado por la dirección.	Ene-2025	Dic-2025	Humano, Tiempo y Económico	Reducción de Errores Operativos. Aumento de la Eficiencia. Mejora en la Satisfacción del Personal. Cumplimiento Normativo.	DEPARTAMENTO DE RRHH	Revisión de Aprobación Final. Accesibilidad del Manual. Implementación y Aplicación Práctica.	
5	PROCESOS.	5.1 Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.	No se evidencia el impulso de la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.	Crear e implementar un programa que fomente la innovación y optimización de procesos mediante la adopción de buenas prácticas nacionales e internacionales. Esto implicará identificar, evaluar y aplicar metodologías de gestión de procesos.	Implementar un programa integral de innovación y optimización de procesos que fomente la adopción de buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando activamente a grupos de interés relevantes y con el fin de mejorar la eficiencia operativa, aumentar la competitividad de la organización y crear una cultura organizacional orientada al aprendizaje continuo y la mejora continua.	Identificar grupo de interés clave dentro y fuera de la organización que puedan influir o verse afectados por las iniciativas de innovación. Seleccionar miembros de diferentes departamentos para formar un comité de innovación. Crear programas de capacitación enfocados en metodologías de innovación, gestión de procesos y buenas prácticas.	Ene-2025	Dic-2025	Humano y Tiempo y económico.	Número de grupos de interés identificados. Diversidad funcional del comité. Número de programas de capacitación desarrollados.	DEPARTAMENTO DE RRHH	Listado de grupos de interés. Actas de reuniones de formación del comité. Lista de asistencia.	
6	RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.	6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y a la innovación.	No se evidencia mucha implicación en los grupos de interés internos de CPJE.	Aumento de la implicación y Participación interna.	Mejorar la implicación y participación activa de los grupos de interés internos en la Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo, fortaleciendo la comunicación, el compromiso y la colaboración interdepartamental.	Desarrollar un plan de comunicación interna, que informe de manera clara y regular sobre las actividades, objetivos y logros de la Consultoría Jurídica. Crear grupos de trabajo interdisciplinarios. Crear espacios físicos y virtuales que faciliten el trabajo colaborativo.	Ene-2025	Dic-2025	Humano y Tiempo	• Número de reuniones realizadas mensualmente. • Nivel de satisfacción de los empleados con la comunicación interna (meta: 80% de satisfacción en encuestas trimestrales).	DEPARTAMENTO DE RRHH	Informes detallados del equipo de trabajo y los equipos conformados.	
7	RESULTADOS EN LAS PERSONAS.	7.1. Mediciones de la participación.	Actualmente no se realizan reconocimientos especiales o extraordinarios.	Implementar un Programa de Reconocimiento de Logros. Indicadores de Seguimiento de Medición.	Implementar un sistema efectivo de reconocimiento y recompensa que valore y destaque los esfuerzos individuales y de equipos, mejorando la motivación, el compromiso y la retención de empleados, así como fomentando una cultura organizacional positiva y colaborativa.	Desarrollar un Marco de Reconocimiento. Establecer Criterios de Reconocimiento. Organizar Eventos de Reconocimiento.	Ene-2025	Dic-2025	Humanos y Tecnológico.	Número de Reconocimientos Otorgados. Incremento en la Moral y Motivación del Equipo. Reducción en la Rotación de Personal.	DEPARTAMENTO DE RRHH	Encuestas de Satisfacción de Empleados. Análisis de Moral y Motivación. Reuniones de Retroalimentación.	
8	RESULTADOS EN LAS PERSONAS.	7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).	No se evidencia una participación activa en actividades de mejora.	Incrementar la Participación en Actividades de Mejora en la Consultoría Jurídica.	Aumentar la participación del personal de Consultoría Jurídica en actividades de mejora continua al 75% dentro del primer año, mejorando la eficiencia operativa y la satisfacción laboral.	• Realizar encuestas y entrevistas para identificar barreras y oportunidades para la participación en actividades de mejora. • Organizar talleres y sesiones de capacitación para concienciar sobre la importancia de la mejora continua. • Establecer un sistema de seguimiento para evaluar la participación y efectividad de las actividades.	Ene-2025	Dic-2025	Humano, Tiempo y Económico	Nivel de Participación en Actividades de Mejora. Número de Actividades de Mejora implementadas. Crear una Cultura de Participación.	DEPARTAMENTO DE RRHH	Encuestas de Participación. Informes de Actividades de Mejora. Evaluaciones de Satisfacción. Análisis de Eficiencia Operativa.	
9	RESULTADOS EN LAS PERSONAS.	7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).	No se evidencian resultados respecto a frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Implementar un sistema de reconocimiento y recompensa que destaque los logros individuales y de equipos, promoviendo una cultura de aprendizaje y motivación continua.	Desarrollar y establecer un programa de reconocimientos efectivos y sostenibles para aumentar la frecuencia y visibilidad de las acciones de reconocimiento de empleados individuales y equipos al menos un 50% en el próximo año.	Realizar una encuesta interna para identificar las expectativas de reconocimientos de los empleados. Diseñar un programa estructurado de reconocimientos que incluya varios tipos de reconocimientos. Establecer canales claros y transparentes para el reconocimiento basado en el desempeño, logros específicos y contribuciones significativas. Comunicar el programa a toda la organización. Evaluar la efectividad del programa regularmente mediante encuestas.	Ene-2025	Dic-2025	Humano	Número de reconocimientos realizados mensualmente para individuos y equipos. Número de encuestas realizadas mensualmente para individuos y equipos. Porcentaje de empleados satisfechos o muy satisfechos con el programa. Evaluación de la generación de motivación y productividad después de implementar el programa.	DEPARTAMENTO DE RRHH	Informe de reuniones, encuestas y las evaluaciones.	
10	RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.	9.1. Resultados externos: servicios y productos a valor público.	No se evidencia en la Consultoría Jurídica, resultados de la evaluación comparativa benchmarking en términos de eficiencia y calidad de resultados.	Establecer un proceso básico de evaluación para identificar mejores prácticas y adoptar al menos dos mejores prácticas de otros en términos de eficiencia y calidad de resultados.	Implementar un benchmarking inicial para mejorar la eficiencia y calidad de los servicios de la Consultoría Jurídica, adoptando al menos dos prácticas eficaces.	Identificar dos áreas específicas donde el benchmarking podrá tener un impacto inmediato. Seleccionar dos (2) instituciones de referencia para estudiar sus prácticas en las áreas seleccionadas. Recopilar información. Desarrollar un plan de acción sencillo para implementar al menos dos prácticas efectivas basadas en el análisis comparativo. Ejecutar las acciones de mejora en las áreas seleccionadas.	Ene-2025	Dic-2025	Humanos y Tecnológico.	Número de prácticas adoptadas exitosamente. Reducción en el tiempo promedio de gestión de casos. Aumento de la satisfacción del cliente.	DEPARTAMENTO DE RRHH	Informes de comparación que documenten las prácticas observadas. Resultados de encuestas de satisfacción del cliente antes y después de implementar las mejoras. Registros de tiempos de gestión de casos y otros indicadores. Reuniones periódicas para evaluar la percepción de los empleados sobre las nuevas prácticas.	