

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

Sistema Único de Beneficiarios (Siuben) 2018-2019

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Responsable Ejecución	Indicador de logro	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin					
1	1	1.4	No se encontraron evidencias de que la organización participa en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Crear biblioteca virtual para documentar la participación de la organización en actividades de asociaciones profesionales, representativas y grupos de interés. Realizar taller inductivo.	Integrar el SIUBEN a las actividades organizadas por asociaciones profesionales y representativas de la sociedad con mira a fortalecer su función pública.	1. Hacer contacto con entidades. Abril 2017. 2. Formular agenda de visitas. 9 al 13/05/17 3. Seleccionar Funcionarios 16 al 20/05/18 4. Inicio de visitas. 23 al 27/05/18	MAYO	JULIO 2018	Vehículos, equipo fotográfico, 6 personas de la institución.	Comunicaciones	4 encuentros (Asociación de Personas con Discapacidad Motora y SENASA).	Planificación	
2	2	2.3	No se presentaron evidencias de desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la "producción" (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).	Presentar trimestralmente un informe de cumplimiento de los indicadores de gestión del SGI	Elaborar informes de ejecución que permitan documentar el seguimiento y los avances a los indicadores de gestión	1. Recopilación de indicadores por proceso (con las áreas). 2. Tabulación de indicadores 3. Elaboración de informe 4. Distribución a los involucrados	Enero 2017	continuo	Pc Analista de Calidad	SGI	Informe distribuido	Planificación	
3	3	2.3	No se evidencia el establecimiento de laboratorios de aprendizaje (learning labs).	Implementar fases de pilotaje para las innovaciones que permita un contexto de laboratorio para el aprendizaje.	Crear un espacio con estructuras y roles bien definidos que permitan vivenciar laboratorios de aprendizajes u learning lab.	1. Diseño de un modelo de Learning Lab aterizado a las características del SIUBEN 2. Documentos de los procesos del Learning Lab. 3. Documentación de los roles y responsabilidades del Learning Lab. 4. Pilotaje del Learning Lab. 5. Mejoras del Learning Lab a partir de los resultados del piloto. 6.	Junio 2017	JULIO 2018	Ninguno	Tecnología	Laboratorio instalado	Planificación	

4	4	Mediciones de percepción	No hay evidencias de resultados en relación con la accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	Integrar en la encuesta preguntas que permitan tener resultados sobre percepción de accesibilidad, facilidades para discapacitados, costo, etc.	Modificar la encuesta de satisfacción de servicios, de manera que pueda medir indicadores de horario, accesibilidad, costo, etc.	1. Definir nuevas preguntas 2. Socializar con involucrados 3. Modificar encuesta incluyendo preguntas 4. Solicitar cambio a TI 5. Adecuación en TI de la encuesta 5. Hacer Piloto de un mes 6. Tabular y Evaluar informe del piloto	Mayo 2018	Junio 2018	Formulario impreso PC Digitador	SGI	Pregunta integrada en encuesta de satisfacción de servicios	Planificación	
5	5		No existen evidencias de resultados sobre horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Integrar en la encuesta preguntas que permitan tener resultados sobre percepción de horarios de servicios.	Integrar en la encuesta preguntas que permitan tener resultados sobre percepción de horarios de servicios.	1. Definir nuevas preguntas 2. Socializar con involucrados 3. Modificar encuesta incluyendo preguntas 4. Solicitar cambio a TI 5. Adecuación en TI de la encuesta 5. Hacer Piloto de un mes 6. Tabular y Evaluar informe del piloto	Mayo 2018	Junio 2018	Formulario impreso PC Digitador	SGI	Pregunta integrada en encuesta de satisfacción de servicios	Planificación	
6	6	Mediciones de resultados	No hay evidencia de resultados sobre número de actuaciones del Defensor Público.	Realizar informes trimestrales de ejecución aunque no se presente ningún caso.	Elaborar informes que permitan documentar y verificar las actuaciones del defensor del pueblo	1. Documentar la ocurrencia de actuaciones del Defensor Público 2. Consultar al afectado 3. Elaborar informe 4. Remitir informe	Enero 2018	Junio 2018	PC	Defensoría del Pueblo	3 informes elaborados	Planificación	
7	7		No hay evidencia resultados sobre número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.	Presentar informe de resultados sobre los casos de devolución reportados a través de la bitácora de producto no conforme	Elaborar un formulario que sirva de herramienta para el registro y control de fichas con inconsistencias, para construir un indicador del cumplimiento de los controles de calidad establecidos.	1) Elaborar y socializar un formulario de control de fichas no conformes. 2) Realizar un informe trimestral para el Sistema de Gestión Integral (SGI) sobre las fichas inconsistentes.	Trimestral	Trimestral	Formulario de registro de fichas no conformes. Registro de fichas con no conformidades de levantamiento.	Análisis/Calidad del dato/Control de calidad de la digitación	(Fichas devueltas por inconsistencias/ Total de fichas recibidas) * 100	Planificación	
8	8	0	No se evidencian mediciones de percepción de las personas en relación con los mecanismos de consulta y diálogo.	Integrar en la encuesta de clima organizacional preguntas que permitan medir la percepción sobre los mecanismos de consulta y diálogo.	Lograr medir la percepción de las personas para mejorar los mecanismos de consulta y diálogo	1. Solicitar modificación de encuesta a Dir. RRHH-DO. 2. Solicitar informe con indicadores sobre las dimensiones integradas.	Abril 2018	Junio 2018	N/A	RRHH	Preguntas integradas en la encuesta de clima	Planificación	

9	9	Mediciones de la percepción	No se evidencian resultados de mediciones percepción de las personas en relación al nivel de satisfacción con el enfoque hacia las cuestiones sociales (por ejemplo, flexibilidad de horarios, conciliación de la vida familiar y laboral, la salud).	Integrar en la encuesta de clima organizacional preguntas que permitan medir la percepción sobre el enfoque hacia cuestiones sociales.	Elaborar informes que permitan documentar y verificar las actuaciones del defensor del pueblo	I. Solicitar modificación de encuesta a Dir. RRHH-DO. 2. Solicitar informe con indicadores sobre las dimensiones integradas.	Abril 2017	Junio 2017	N/A	RRHH	preguntas integradas en la encuesta de clima	Planificación	
10	10		No existen evidencias de resultados de mediciones sobre percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible	Realizar revisión del instrumento de medición de percepción para incluir los aspectos destacados en el informe de retorno	Identificar mejoras a los fines de reforzar el instrumento de medición de percepción	Revisión del instrumento Incorporar mejoras Aplicación	Mayo 2017	junio 2018	N/A	SGI/Análisis	Instrumento realizado	Planificación	