

DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
DIVISIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN



PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2019-2020

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Objetivo	Acción de Mejora	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	Criterio 1. LIDERAZGO	1.1	No hemos socializado la nueva misión, visión y valores.	Implicar a los grupos de interés y al personal en la nueva misión, visión y valores.	Socializar la nueva misión, visión y valores.	1. Colocarla en lugar visible. 2. Colocarla en la página web. 3. Colocarla de Fondo de Pantalla. 4. Colocarla en artículos promocionales.	ago-19	jun-20	Por determinar	Cantidad de personas a quienes se les socializó la misión, visión y valores	División de RR.HH.	Áreas de apoyo: DPD, Comunicaciones, TICs
2	Criterio 2. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN	2.1-1	No tenemos concluido el manual de políticas de comunicaciones interno y externo.	Mejorar comunicación interna y externa.	Implementar el manual de políticas de comunicación interna y externa.	1. Revisar y analizar el manual de comunicaciones del MH para crear el nuestro, alineado al mismo. 2. Socializarlo de manera electrónica y en físico (página web, correo electrónico). 3. Implantación del manual. 4. Medir el Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	ago-19	dic-20	Por determinar	Cantidad de personas con que se socializó el manual	División de Comunicaciones	Áreas de apoyo: DPD, RRHH
3		2.2-6	No desarrollamos una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	Definir un programa de responsabilidad social donde se integre todo el personal.	Desarrollar una política de responsabilidad social y luego definir un programa propio de la DGJP.	1. Convocar reunión con la División de Recursos Humanos, Departamento de Planificación y División de Comunicaciones. 2. Diseñar una política. 3. Elaborar un cronograma de trabajo para desarrollar una propuesta del programa. 4. Presentar propuestas al Director General. 5. Realizar el lanzamiento del programa en la institución.	ago-19	dic-20	Por determinar	Programa de responsabilidad social elaborado y difundido.	División de RR.HH.	Áreas de apoyo: DPD y Comunicaciones
4		2.3-6	No desarrollamos, ni aplicamos en su totalidad métodos de medición del rendimiento de la organización, ni contamos con todos los indicadores definidos.	Establecer indicadores para aplicar métodos de rendimiento a todos los niveles.	Crear e implementar indicadores de rendimiento a todos los niveles de la organización.	1- Reuniones internas para puntualizar las acciones. 2- Revisión de los indicadores. 3- Informes trimestrales. 4- Mejorar el cumplimiento de los indicadores de gobierno (GISMAP, MOBACI, OPTIC, DIGEGO).	ago-19	dic-20	Por determinar	Número de indicadores de rendimiento creados y % de avances en indicadores de gobierno.	Departamento DPD	Áreas de apoyo: RR.HH.
5		2.4-4	No hemos asegurado la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio, como gestión por proyectos, benchmarking, proyectos pilotos e informes de progreso.	Implementar una eficiente Gestión del Cambio.	Implementar buenas prácticas de otras organizaciones e innovar en la nuestra.	1. Identificar temas que queremos mejorar. 2. Realizar una investigación de cuales instituciones podrían ser de referencia para nosotros mejorar. 3. Realizar varios benchmarking.	ago-19	dic-20	Por determinar	Número de buenas prácticas identificadas.	Departamento DPD	Áreas de apoyo: RRHH
6		Criterio 3. PERSONAS	3.2-5	No lideramos (guiar) y apoyamos a los nuevos empleados por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor.	Que el nuevo personal continúe su proceso de adaptación y esto nos permitirá asegurar el correcto desempeño de sus funciones.	Establecer una política en uno de los procesos del área RRHH que se inciarán a documentarse, luego de la desconcentración.	1. Reunión con el área de RRHH. 2. Socializar el procedimiento con los encargados. 3. Inducción al puesto. 4. Inducción a la Institución. 5. Inducción a la Administración Pública.	ago-19	dic-20	Por determinar	Procedimiento elaborado y % cumplimiento del mismo	División de RR.HH.
7	Criterio 4. ALIANZAS Y RECURSOS	4.1-7	No aumentamos las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencias de colocación. No disponemos de un banco de Banco de elegibles para fines de eficientizar proceso de Reclutamiento y selección de Personal.	Aumentar las capacidades organizativas de la institución por la desconcentración.	Solicitar al MAP aumentar las capacidades organizativas de la institución producto de la desconcentración.	1. Comunicaciones de solicitud. 2. Nueva Estructura aprobada. 3. Contratación del nuevo personal de mejoramiento y otras áreas, producto de la desconcentración y la mudanza.	ago-19	dic-20	Por determinar	Estructura aprobada y cantidad de empleados contratados	Departamento DPD	Áreas de apoyo: RR.HH.
8	Criterio 5. PROCESOS	5.3-6	No se crean incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales para compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.	Eficienciar la automatización de los procesos.	Monitorear la nueva versión del sistema SIJUFEN y el TRANSODOC.	1- Levantamiento de los procesos. 2. Reuniones periódicas con las áreas. 3. Seguimiento y monitoreo de los sistemas. 4. Informes avances de las mejoras que se van implementando.	ago-19	dic-20	Por determinar	Cantidad de mejoras detectadas y aplicadas	DAFI	Áreas de apoyo: DPD y TICs
9	Criterio 6. RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CIUDANAS	6.2-5	No se tiene el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.	Conocer las necesidades de los grupos de interés y el grado en que se cumplen.	Programar encuentros con los grupos de interés.	1- Realizar cronograma de trabajo para los encuentros. 2. Encuentros con los grupos de interés. 3. Realizar minuta de reuniones. 4. Proyectos producto de las reuniones.	ago-19	dic-20	Por determinar	Cantidad de necesidades suplidas	Coordinación de Cooperación Nacional e Internacional	Áreas de apoyo: DPD y RR.HH.
10	Criterio 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS	7.2-2	No contamos con indicadores en relación con la motivación y la implicación de índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora y participación en grupos de discusión internos.	Conocer la opinión de nuestros colaboradores.	Aplicar encuesta y socializar los resultados.	1. Elaboración encuesta. 2. Aplicación de encuesta. 3. Socialización informe de resultados. 4. Elaboración Plan de Mejora.	ago-19	dic-20	Por determinar	Cantidad de colaboradores Encuestados	Departamento DPD	Áreas de apoyo: RR.HH. y TICs.
11	Criterio 8. RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	8.1-7	No contamos con la opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético, respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.	Conocer la opinión de nuestros usuarios.	Aplicar encuesta y socializar los resultados.	1. Elaboración encuesta. 2. Aplicación de encuesta. 3. Socialización informe de resultados.	ago-19	dic-20	Por determinar	Cantidad de personas encuestadas	Departamento DPD	Áreas de apoyo: División de Comunicaciones, TICs.
12		8.2-3	No medimos el grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación.	Conocer la opinión de nuestros usuarios. Medir el tono o grado de apariciones en los medios de comunicación.	Aplicar encuesta y socializar los resultados. Identificar notas de prensa, editoriales, publicaciones y demás, registradas en los diferentes medios de comunicación y analizar las opiniones aportadas por nuestros usuarios a través de nuestras sociales.	1. Elaborar encuesta (Definir indicador para mediciones estadísticas). 2. Aplicación de encuesta. 3. Realizar informe de las mediciones recibidas. 3. Socialización informe de resultados. 4. Implementación de mejoras identificadas.	ago-19	dic-20	Por determinar	Cantidad de personas encuestadas	Departamento DPD	Áreas de apoyo: División de Comunicaciones, TICs.