

CRITERIO	SUBCRITERIO	MEJORA IDENTIFICADA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	TAREAS	PLAZO DE EJECUCIÓN			RESPONSABLES	MEDIO DE VERIFICACION	NIVEL DE DESARROLLO	
						FECHA INICIO	FECHA FIN	FECHA EJECUCION				
1	1: LIDERAZGO	1.1 Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.	No se evidencia que se involucre a los grupos de interés en la revisión de la Misión, Visión y Valores	Involucrar a los grupo de interés	<p>Formular Plan Estratégico Institucional 2019-2022.</p> <p>Realizar encuesta a los grupos de interés, para conocer sus oportunidades y expectativas.</p>	<p>Gestionar Actividad del Plan Estratégico Institucional para realizar la Visión, Misión y Valores.</p> <p>Diseño de la Encuesta. Habilitar una herramienta tecnológica para estos fines.</p> <p>Carta a los participantes comunicando sobre el objetivo de la encuesta.</p> <p>Aplicación de la Encuesta.</p> <p>Tabulación de Encuesta.</p>	ene-19	mar-19	mar-19	Dirección Planificación y Desarrollo (PPP)	Presentación Taller. Master PEI	Realizado
2	1: LIDERAZGO	1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	No se evidencia el uso de un software (sistema automatizado) para Monitoreo y Evaluación de POA.	Sistematización Monitoreo y Evaluación del POA	<p>Implementar herramienta tecnológica y de monitoreo para POA.</p>	<p>Solicitud Cotización Herramientas</p> <p>Suscripción Licencia.</p>	ene-19	dic-19		<p>Dirección Planificación y Desarrollo</p> <p>Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación</p> <p>Dirección Administrativa y Financiera.</p>	Sistema Implementado	La dirección de planificación elaboró los TDR y está en proceso en el área administrativa
3	2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION	2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.	No se evidencia el involucramiento de los grupos de interés.	Involucrar a los colaboradores	<p>Programar Talleres para el diseño del Plan Estratégico Institucional 2019-2022 /</p> <p>Realización Ejes Estratégicos, Objetivos Estratégico, Estrategia y Misión, visión y Valores.</p> <p>Realizar Encuestas de Expectativas a los grupos de interés.</p>	<p>Gestión Contratación de Consultor</p> <p>Organización de Talleres Planificación Estratégica 2019-2022.</p> <p>Preparaciones agendas.</p> <p>Aplicación de Encuestas.</p>	ene-19	mar-19	mar-19	Dirección Planificación y Desarrollo (PPP)	<p>Teminos de referencia</p> <p>Consultor Evidencia Talleres</p> <p>Agendas</p> <p>Resumen Encuesta Expectativas.</p>	Realizado
4	2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION	2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.	No se evidencian factores de una cultura de innovación	Fomentar la cultura de innovación en los procesos de Planificación	Creación de Comités de Trabajo e instructivo de procedimiento para dar seguimiento a comités de presidencia	Realizar Resolución e Instructivo conformando los comités / Crear Soporte Plan de Trabajo	ene-19	30/6/2019 30/7/2019	abr-19	Dirección Planificación y Desarrollo (Sección Desarrollo Institucional)	<p>Borrador Instructivo de Procedimiento seguimiento a Comites</p> <p>Instructivo Aprobado</p>	Realizado

5	3: PERSONAS	3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.	No se evidencia la existencia del Manual de Competencias de manera aprobada.	Tener un Diccionario de Competencias acorde a lo indicado por el MAP.	Actualización del Diccionario de Competencias	Revisión del Diccionario de Competencias	feb-19	mar-19	mar-19	Enc. RH	Diccionario de competencias actualizado	Realizado
6	3: PERSONAS	3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.	No se evidencia la existencia de una formación por medios electrónicos.	Ofrecer capacitaciones online a los colaboradores	Identificar capacitaciones online	Plan de Capacitación Implementación del plan	feb-19	dic-19		Enc. RH	Informe de Plan de Capacitación	En proceso
7	4: ALIANZAS Y RECURSOS	4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes	No se evidencian acciones realizadas por la Institución en el marco de los acuerdos y las alianzas estratégicas desarrolladas.	Contribuir con los objetivos estratégico de la institución	Gestionar la Firma de Acuerdos con entidades suscritos nacionales e internacionales	Diligencias. Compilación de Acuerdos. Seguimiento a los acuerdos	ene-19	dic-19		Dir. P&D / Intendente	Acuerdos firmados	En proceso
8	4: ALIANZAS Y RECURSOS	4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes	No se evidencia monitoreo periódica de la implementación y resultados de las alianzas. No se evidencia sistema de control, evaluación o revisión de cada socio en la gestión alianza colaboración.	Monitoreo y evaluación de los acuerdos	Crear un mecanismo de seguimiento y evaluación de los acuerdos.	Realizar un Instructivo de mecanismos de seguimiento y evaluación de los acuerdos. Hacer un modelo de Informe de Seguimiento y Evaluación de los acuerdos.	ene-19	dic-19		Dir. P&D	Informe	En proceso
9	4: ALIANZAS Y RECURSOS	4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.	No tenemos publicadas las competencias de determinadas autoridades de la Institución.	Publicar en el portal web institucional las principales competencias de los funcionarios	Publicar en la WEB el CV con las competencias de los principales funcionarios de la SIMV	Hacer un Listado con las principales competencias de los funcionarios. Subirlo a la WEB.	feb-19	dic-19		Enc. RH / OAI	Portal Web	En proceso
10	4: ALIANZAS Y RECURSOS	4.3. Gestionar las finanzas.	No se evidencia análisis de las decisiones financieras.	Toma de decisiones financieras para optimizar los sistemas financieros	Adquirir nuevos módulos del sistema de Contabilidad y Finanzas.	Compra de Modulo de Cobros (AVACOM). Implementación de los módulos.	feb-19	dic-19		Dir. Adm. y Fin.	Modulo Cobros	En proceso
11	4: ALIANZAS Y RECURSOS	4.5. Gestionar la tecnología.	No se evidencia la existencia de un control del cumplimiento de las políticas de seguridad	Adecuarnos a las Normas NORTIC A7 Normas ISO 27001 para posterior certificación	Diseño de Normativas para la NORTIC y ISO 27001.	Contratación consultor de seguridad. Readecuación de las políticas existentes. Implementación de normativa	jul-19	dic-19		Dir. Tecnología	Política	Se elaboraron los TRD está en a la espera del área administrativa (en Julio)
12			No se evidencia Optimización de la Prestación de servicios en línea	Adecuarnos a las Normas NORTIC A4 y A5, para posterior certificaciones	Diseño de Normativas para NORTIC A4 y A5	Elaboración de catálogos de servicios on line. Cumplimientos de las normativas.	jul-19	dic-19		Dir. Tecnología	Política	Completado

13	5: PROCESOS	5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.	No se evidencia Involucramiento a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcome).	Implementar un sistema innovador para automatizar los procesos, involucrando a los colaboradores y grupo de interés	<p>Automatización de los procesos de los servicios con mayor demanda.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autorización a la credencial del examen de Corredores de Valores • Autorización para la Acreditación de Promotores de Fondos de Inversión • Coordinación Capacitación Escuela Bursátil 	<p>Solicitar de acompañamiento al MAP / Deloitte.</p> <p>Coordinar reuniones con el MAP y Deloitte intercambio de Informaciones.</p> <p>Elaborar de Diagramas de Flujos.</p> <p>Coordinar reuniones de Avance de los Sistemas.</p>	mar-19	jun-19	Dir. TIC / Dir. P&D	Sistemas Implementado	Completado
14	5: PROCESOS	5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.	<p>No se evidencia que se asignen recursos a los procesos por la importancia relativa de su contribución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>No se evidencia monitoreo ni evaluación de impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización.</p>	Eficientica y Automatizar los Procesos de Servicios	Automatización Modulo de Reclamos, Quejas, Denuncias y Consultas, con el acompañamiento del MAP / OPTIC -	<p>Levantamiento de Información.</p> <p>Reuniones de avances.</p> <p>Realización de Pruebas</p>	ene-19	dic-19	Dr. TIC / Enc. Protección y Educación al Inversionista.	Sistema Implementado	
15	5: PROCESOS	5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.	No se evidencia innovación en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.	Fortalecer las capacidades de los colaboradores para la mejora e innovación de los procesos.	Participación en Conferencias Nacionales e Internacionales para el dialogo de Política, relacionado con la regulación y la supervisión del Mercado de Valores.	<p>Participación en el programa de Desarrollo de manuales de Inspeccion de IOSCO en Barbados.</p> <p>Participacion curso de Inspeccion, Vigilancia y Supervisión del Mercado de IIMV en Guatemala.</p> <p>Participación en "29th Annual International Institute for Securities Market Growth and Development", auspiciado por la Comisión de Bolsa y Valores de EU (US Securities and Exchange Commission). Para nuevas reglamentaciones de supervisión basada en riesgos, prevención L/A y F/T, ciber-crimen y protección al inversionista.</p>	mar-19	mar-19	Enc. Recursos Humanos	Inscripción curso e informe viaje.	Realizado
							abr-19	abr-19	Enc. Recursos Humanos	Inscripción curso e informe viaje.	Realizado
							abr-19	abr-19	Enc. Recursos Humanos	Inscripción curso e informe viaje.	Realizado

16	5: PROCESOS	5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.	No se evidencia el involucramiento de los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio, ni la preparación tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.	Involucrar a los ciudadanos que reciban servicio de la SIMV en la toma de decisión en la prestación de servicios, para eficientizar los servicios	Realice una encuesta de Satisfacción a través de una herramienta tecnológica	Solicitar al MAP / Deloitte que incorporen en la automatización de los servicios una encuesta de satisfacción que le salga al cliente automáticamente luego de entregado el Servicio.	ene-19	dic-19		Dir. P&D	Sistema Implementado	En proceso
17	6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	6.1. Mediciones de la percepción	No se evidencia involucramiento y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.									
18	6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	6.1. Mediciones de la percepción	No se evidencia la diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).	Cubrir necesidades de los Clientes en cuanto a Genero y edad se refiere	Incorporar en las Encuestas de Expectativas dichos requerimientos	Realizar nuevas ediciones de las Encuestas de Expectativas	feb-20	ago-20		Dir. P&D	Encuestas e Informes	En proceso
19	6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	6.1. Mediciones de la percepción	No se evidencia la información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	Obtener una retroalimentación del Servicio que brindamos a través de la Pagina web en cuanto a calidad confianza, transparencia, etc.	Tener una encuesta para los usuarios de la pagina WEB, que mida el nivel de satisfacción de la pagina.	Preparar la encuesta / Adaptarla a una herramienta tecnológica	feb-19	dic-19		Dir. TIC / Dir. P&D	Encuestas e Informes	Completado - en cada servicio en línea se colocó la satisfacción del servicio
20	6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	6.2. Mediciones de resultados.	No se evidencia indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.	Obtener informaciones de cumplimiento en Genero, cultura, social	Revisar las Encuestas existentes, para agregar preguntas que nos reflejen estadísticas en relación a este requerimiento	Hacer una edición nueva de la encuestas de satisfacción	jul-20	dic-20		Dir. P&D / Protección y Educación al Inversionista	Encuesta e Informes	
21	6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	6.2. Mediciones de resultados.	No se evidencia costo de los Servicios.	Transparentar en la WEB los costos de los Servicios ofrecidos en la SIMV	Realizar un tarifario de los Servicios	Levantamiento de la información con las áreas que prestan los servicios. Hacer un tarifario.	jul-19	dic-19		Dir. P&D / Areas que dan el servicio	Tarifario de Costo de Servicios	
22	6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	6.2. Mediciones de resultados.	No se evidencia la disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	Realizar las Evaluaciones del PEI y POA.	Implementar un Sistema de Monitoreo y Evaluación para medir el PEI y los POAs	Elaborar Metodología. Implementar metodología	ene-19	dic-19		Dir. P&D	Informe de Evaluación POA y PEI	En proceso
23	6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	6.2. Mediciones de resultados.	No se evidencia el número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.	Crear estadísticas que permitan medir la frecuencia de devolución por errores o falta de cumplimiento de requisitos	Establecer normas o criterios claros sobre los requisitos o tramites de los servicios acorde a los nuevos reglamentos	Revisar la Matriz de Indicadores, y agregar en los casos que amerite	ene-20	dic-20		Dir. P&D /Dr. Oferta Pública / Dr. Participantes	Matriz de Indicadores	En proceso

24	7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS	7.1. Mediciones de la percepción	No se evidencia la responsabilidad social de la organización.	Integrar la responsabilidad social en las actividades de la SIMV	Plan de Responsabilidad Social Implementación del plan	ene-19	Nov-19		Enc. RH	Plan de responsabilidad social e informe final de ejecución	En proceso
25	7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS	7.1. Mediciones de la percepción	No se evidencia la extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.	Reconocer el esfuerzo individual y de equipos	Creación del Programa de Reconocimiento Valórame	Jan-19	01/4/2019		Enc. RH Planificación y Desarrollo	Borrador Programa de Reconocimiento Valórame/Correo	En proceso
26			No se evidencia el enfoque de la organización para los cambios y la innovación.		Crear el programa incluyendo premiación a la innovación		30/7/2019			Programa Aprobado	
27	7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS	7.1. Mediciones de la percepción	No se evidencia un Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.	Eficientísima gestión administrativa de los RRHHH	Plan de Desarrollo de Carrera Identificación de candidatos Elaboración del plan de desarrollo de carrera Ejecución del plan	mar-19	Nov-19		Enc. RH	Plan de desarrollo de carrera Plan de capacitaciones	En proceso
28	7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS	7.2. Mediciones del desempeño.	No se evidencia la tasa de participación de los colaboradores en las actividades formativas.	Capacitar el 40 % de colaboradores de la SIMV	Detección de Necesidades Elaboración Plan de capacitación Ejecución del plan	ene-19	Nov-19		Enc. RH	Informe de Ejecución Porcentaje capacitado	En proceso
29	8: RESULTADOS DE RES	8.1. Mediciones de percepción	No se evidencia la reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).	Posicionar positivamente la imagen de la SIMV, hacia lo interno.	Encuesta de clima organizacional	mar-19	dic.19		Enc. RH	Encuesta e informe final	En proceso
30	8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	8.1. Mediciones de percepción	No se evidencia la percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).	Fomentar los nuevos instrumentos para facilitar el acceso al Mercado de Valores y las PYMES	Facilitar el Acceso para las PYMES. Charlas o Talleres de Oportunidades de Inversión / Financiamiento para las PYMES a través del Mercado de Valores	mar-19	dic-20		Enc. Oferta Publica	Convocatorias de las Charlas o talleres	En proceso
			No se evidencia la percepción del		Compra de llaves inteligentes.	ene-19	dic-19	1/3/2019 / ___		Llaves	En proceso

31	8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	8.1. Mediciones de percepción	enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).	Reducir el consumo de Agua Potable y Energía.	Buscar mecanismos alternos para el ahorro de agua y energía.	Solicitar un estudio de factibilidad de ahorro de energía, para adquirir paneles solares	2020	2020		Dr. Administrativo y Financiero / Enc. Servicios Generales	Estudio de factibilidad	
32	8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	8.1. Mediciones de percepción	No se evidencia la percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	Adquirir productos de energía renovable	Solicitar propuestas de productos de energía renovable, para evaluación	Llamar a varios lugares para solicitar propuestas.	2020	2020		Dr. Administrativo y Financiero	Propuestas	
33	8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	8.1. Mediciones de percepción	No se evidencia 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.).	Mejorar la Transparencia y acceso a la información institucional	Diseño de la Política de Transparencia de la información institucional	Coordinar reuniones para el diseño de la Política. Creación de la Política.	mar-19	jun-19		Dr. P&D	Política	En proceso
34	8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	8.2. Mediciones del rendimiento organizacional	No se evidencia la calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	Conocer las expectativas de los grupos de interés en relación con las autoridades de la institución	Realizar Encuesta de Expectativa Externa	Hacer Informe de Expectativa	jul-20	dic-20		P&D	Encuesta e Informe	
35	8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	8.2. Mediciones del rendimiento organizacional	No se evidencia el apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	Participación de la SIMV y sus colaboradores en actividades filantrópicas	Donaciones por parte de la SIMV y de sus colaboradores a organizaciones sin fines de lucro.	Elaborar Plan de Responsabilidad Social Ejecutar el plan	ene-19	Dec-19		Enc. RH	Informe de ejecución del Plan de Responsabilidad Social	En proceso
36	8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	8.2. Mediciones del rendimiento organizacional	No se evidencia Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).	Participación en ferias / Conferencias / Intercambio de Conocimientos	Ver las diferentes opciones que hay en el Mercado sobre ferias / conferencias / intercambio de conocimientos	Revisar y seleccionar opciones, para selección de participantes	mar-19	dic-19		Enc. Comunicación / Enc. RH	Diplomas de Participación	En proceso
37	8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	8.2. Mediciones del rendimiento organizacional	No se evidencia resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).	Buscar Mecanismos de medición para obtener resultados de las distintas actividades de la Responsabilidad Social	Medir las actividades del Plan de Responsabilidad Social	(Realizar Medición de rendimiento o de sostenibilidad de las diferentes actividades dentro del Plan a Responsabilidad Social) Ahorro de energía eléctrica Jornada de Reforestación Limpieza de costas	feb-19	nov-19		Enc. RH	Informe de ejecución del Plan de Responsabilidad Social	En proceso

INSTRUCCIONES DE LLENADO

AÑO: Se pondrá el año a que pertenece el Plan de Mejora.

CRITERIO: Se pondrá el Criterio al que pertenece la mejora, si la mejora viene de la Autoevaluación CAF, si no viene de ahí se pondrá N/A (no aplica).

SUBCRITERIO: Se pondrá el Subcriterios al que pertenece la mejora, si la mejora viene de la Autoevaluación CAF, si no viene de ahí se pondrá N/A (no aplica).

MEJORA IDENTIFICADA: Se pondrá la descripción de la mejora identificada.

OBJETIVO: Establecer un objetivo de lo que se quiere mejorar.

ACTIVIDAD: Se pondrán las acciones para la subsanar la mejora.

TAREAS: Se detallaran las tareas, para la implementación de la mejora.

PLAZO DE EJECUCION

FECHA INICIO: Se pondrá la fecha en que inicia la actividad de la mejora.

FECHA FIN: Se pondrá la fecha tope de finalizar la actividad de la mejora.

FECHA DE EJECUCION: Se pondrá la fecha en que se realizó la tarea.

RESPONSABLES: Se pondrá la persona responsable de dar seguimiento a la mejora.

MEDIO DE VERIFICACION: Se pondrá el medio por el cual se evidenció la mejora.

NIVEL DE DESARROLLO: Se pondrá el nivel de ejecución de la actividad, si esta en proceso, completado o realizado.