



Plan de Acción Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) Autodiagnóstico CAF 2020

Criterio/Subcriterio de Mejora	Oportunidad de Mejora	Objetivo de la Mejora	Tareas	Responsables (por tarea)	Tiempo (inicio-fin)	Recursos Necesarios	Medios de Verificación	Responsable de seguimiento	Estado
1.1	No se evidencia sensibilización al personal que labora en las Delegaciones Provinciales sobre el Manejo de Conflictos y los distintos canales que se han aperturado en la ADESS para la resolución y tratamiento de los conflictos	Fortalecer el sistema de gestión que previene comportamientos no éticos y gestión de los conflictos	Elaborar material de capacitación/General ruta de sensibilización/Solicitud de recursos	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión/Dirección Interinstitucional de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional	Jul-Sept 2019	Recursos Humanos, Financieros y Tecnológicos	Listados de Asistencia (FO-RRHH-10), Fotografías, Material de Sensibilización	Subdirector(a) General	Ejecutado
2.1	No existen herramientas de recolección de datos por cada grupo de interés, a fin de obtener resultados y retroalimentación de estos	Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción con herramientas adecuadas	Elaborar cuestionarios estructurados por partes interesadas para capturar satisfacción, necesidades y expectativas	Dirección de Planificación y Desarrollo (Analista de Planificación)	Jul-2019	Recursos Tecnológicos	Formatos de cuestionarios estructurados	Director(a) de Planificación y Desarrollo	Ejecutado
4.6	No se ha realizado la reubicación en edificios descentralizados de todas las Delegaciones Provinciales	Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes	Elaborar de forma anual planificación de reeducación de las Delegaciones Provinciales a fin de asegurar que todas estén adecuadas, así como ejecutar lo planificado	División de Servicios Generales	Ene-Dic 2020	Recursos Humanos, Financieros y Tecnológicos	Plan de Reeducación, Delegaciones Reeducadas	Director(a) Administrativo y Financiero/Director(a) de Operaciones	En proceso
5.1	No se ha realizado la actualización de Carta Compromiso al Ciudadano, ya que la aprobada presenta vigencia hasta 2017	Garantizar la vigencia de los compromisos asumidos por la institución con los ciudadanos clientes, así como revisar continuamente los indicadores y mecanismos de comunicación con estos grupos de interés	Seguimiento a revisión borrador de Carta por el MAP/Solicitud revisión redacción por Dirección de Comunicaciones/Solicitud de diagramación y diseño/Solicitud de aprobación ante el MAP	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión (Especialista del Sistema de Gestión de la Calidad)	Ene-Mar 2020	Recursos Humanos, Financieros y Tecnológicos	Correos de solicitudes/Borrador Carta Compromiso Revisado y Aprobado/Resolución Aprobatoria Carta Compromiso	Subdirector(a) General	En proceso
5.2	No existe en el PR-ADSS-02 Gestión de Quejas, Denuncias, Reclamaciones, Sugerencias y Agradecimientos los criterios la metodología para aperturar acciones correctivas provenientes de quejas y denuncias.	Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos. Igualmente tomar acciones respecto a los comentarios recibidos	Actualizar PR-ADSS-02/Solicitar aprobación de PR-ADSS-02/Publicar PR-ADSS-02 en Intranet/Comunicar a las partes interesadas	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión (Especialista del Sistema de Gestión de la Calidad/Encargada del Dpto. de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión)	Jul-Ago 2019	Recursos Tecnológicos	Procedimiento aprobado, publicado y socializado	Subdirector(a) General	Ejecutado
6.2	No existen estadísticas con una frecuencia de medición estándar de las salidas no conforme de los procesos ejecutados en la ADESS	Conocer frecuentemente el número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.	Crear instrumento del Sistema de Gestión Integrado para que las áreas coloquen de forma mensual el número de salidas no conforme de los procesos con el fin de obtener estadísticas que permita tomar decisiones	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Ene-May 2020	Recursos Tecnológicos	Instrumento diseñado y socializado	Encargado(a) de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Pendiente
7.1	No existe frecuencia establecida para el envío de Comunicándonos sobre temas de conflictos	Garantizar percepción positiva de conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	Generar un plan de envío de comunicándonos con respecto a temas de manejo de conflicto/Aprobación del Plan	Dirección Interinstitucional de Recurso Humanos y Desarrollo Organizacional (Encargada de Comunicación Interna)	Jul-2019	Recursos Tecnológicos	Aprobación Plan/Comunicándonos enviados	Encargado(a) de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Ejecutado
7.1	No existe en ninguna documentación de la institución políticas y lineamientos sobre flexibilidad de horario	Garantizar percepción positiva sobre el enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).	Diseñar Política de Flexibilidad de Horario/Solicitud aprobación Política/Publicación de Política/Difusión	Dirección Interinstitucional de Recurso Humanos y Desarrollo Organizacional	Jul-2019	Recursos Tecnológicos	Aprobación/Publicación/Socialización Política	Encargado(a) del Dpto. de Recursos Humanos	Ejecutado