

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Responsable
						Inicio	Fin		
1	1	1.2.10	No comunicamos lo que motiva la iniciativa del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevante.	Manejar informado a nuestro grupo de interés relevante; Consejo de Directores, ADP, Directores Seccionales y empleados sobre la novedades referente a los procesos institucionales, en cuestión de nuevas coberturas, nuevas oficinas regionales, nuevos planes de salud.	1. Remitir correo masivo interno con las informaciones relevante.2. Remitir circular firmada por el MAE.	ene-20	dic-20	Medios electronicos, Personal capacitado	Recursos Humanos/Comunicación
2	1	1.3.5	No tenemos evidencia de retroalimentación de los empleados para mejorar el desempeño grupal e individual.	Tener evidenciado los feedback y socialización de los procedimientos con los colaboradores por parte de su supervisor, como muestra de apoyo y aseguramiento de la calidad en la mejora continua de los procesos a fines de mitigar los errores.	1. Formulario de socialización	ene-20	dic-20	Material Gastable, Capital humano, Medios electronicos	Recursos Humanos/Gestión de Calidad
3	2	2.2.6	No contamos con la integración de una política de responsabilidad social en la estrategia y planificación de la organización.	Disponer de una Política de Responsabilidad Social Institucional e incorporarla en la estrategia y planificación de la organización.	1. Socializar con el Departamento administrativo la elaboración de la política.2. Solicitar aprobación de la política.	ene-20	dic-20	Material gastable, personal capacitado, medios electronicos-acceso a normativas generales.	Planificación y Desarrollo
4	2	2.3.4	No contamos con comunicación interna sobre los cambios y objetivos institucionales.	Mantener informado a los colaboradores sobre las novedades y objetivos institucionales.	1. Crear Política de Comunicación Interna sobre los cambios y objetivos institucionales.	ene-20	dic-20	Materiales gastables, Medios electronicos, Personal capacitado, acceso a normativas generales.	Planificación y Desarrollo
5	3	3.1.1	No contamos con evidencia de las necesidades de recurso humano.	Contar con una base de datos que nos permita tener identificada la necesidad actual y futura de recurso humano, a los fines de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.	1. Realizar levantamiento de necesidades de recurso humano en cada area. 2. Realizar un instrumento de detección de necesidades. 3. Diseñar un banco de elegibles.4. Socializar con los grupos de interés 5. Gestionar aprobación.	ene-20	dic-20	Material gastable, capital humano, personal capacitado, medios electronicos.	Recursos Humanos/Planificación y Desarrollo
6	3	3.3.5	No se publican los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los colaboradores.	Dar a conocer a los colaboradores los resultados de las encuestas.	1. Aplicar las encuestas 2. Publicar los resultados.	ene-20	dic-20	Materiales gastables, Medios electronicos- Personal capacitado-acceso a normativas generales.	Recursos Humanos/Planificación y Desarrollo
7	3	3.3.6	No se asegura a los colaboradores la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	Identificar cualquier tipo de comportamiento considerado no idoneo que atentara contra la salud laboral/emocional de nuestro recurso humano, provocando con esto la baja en el rendimiento de sus funciones y generación de malestar laboral.	1. Solicitar aprobación para realizar evaluaciones 360. 2. Aplicar encuesta de clima organizacional. 3. Instalar de buzones de sugerencias y quejas, para el personal. 4. Realizar informe derivado de los resultados obtenidos. 5. Remitir a la MAE para evaluación. 6. Aplicación de sanciones correspondientes de acuerdo con lo establecido por Ley.	ene-20	dic-20	Material gastable, personal capacitado, consulta de Ley Función Pública.	Recursos Humanos/Gestión de Calidad

8	4	4.2.4	No tenemos definido un marco de trabajo para recoger sugerencias, quejas y/o reclamaciones de los ciudadanos/clientes.	Recolectar, gestionar y evidenciar las quejas y sugerencias de nuestros clientes en referencia a nuestros servicios a nivel nacional, con el proposito de remitirlas a los gerentes según los casos, para fines de implementacion de acciones correctivas y/o acciones de mejora.	1. Instalar buzones de sugerencias y quejas en todas las oficinas provinciales. 2. Realizar asambleas provinciales.	ene-20	dic-20	Material gastable-Personal capacitado-Medios electronicos-Acceso a normativas generales.	Getión de Calidad
9	4	4.4.5	No contamos con evidencia del intercambio de conocimiento entre el personal de la organización.	Disponer de evidencia formal sobre el intercambio de conocimiento con los colaboradores, a través de los talleres, benchmarking interno, la socializacion de los manuales y/o procedimientos institucionales.	1. Elaborar Formulario de Solicialización. 2. Solicitar aprobación.	ene-20	dic-20	Medios electronicos, material gastable, personal capacitado.	Gestión de Calidad
10	5	5.2.8	No contamos con un sistema de respuesta a las quejas recibidas de gestion de reclamos y procedimientos.	Dar seguimiento a las quejas y o sugerencias remitidas por nuestros clientes, a los fines de dar respuesta y/o subsanar eventos momentaneos en el menor tiempo posible.	1, Verificar los diferentes canales mediante los cuales recibidos quejas y sugerencias. 2. Contactar al Afiliado vía llamada telefónica para indagar sobre su denuncia y dar solución. 3. Remitir queja al área correspondiente de acuerdo al tipo de queja o sugerencia para que realice el plan de acción que la referida denuncia	ene-20	dic-20	Material gastable, medios electrónicos, personal capacitado,	Gestión de Calidad

Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
Correos informativos	Gestión de Calidad	
Registro de socialización	Gestión de Calidad	
Política realizada	Raysa Danis	
Política realizada	Nuranni Reyes/Anibelka De León.	
Instrumento de detención y/o identificación de necesidades.	Gestión de Calidad	
Encuestas publicadas vía correo electrónico	Recursos Humanos	
Aprobación/Formulario de aplicación de encuesta 360 grados.	Gestión de Calidad	

Informe generado	Gestión de Calidad	
Formulario elaborado	Gestión de Calidad	
Llamadas realizadas/quejas de	Gestión de Calidad	