



CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL

PLAN DE MEJORA MODELO CAF

Periodo Enero 2021 - Diciembre 2021

Fecha Elaboración: #####

Fecha Revisión: #####

Responsable: Comité de Calidad

No.	Criterios No.	Subcriterio No.		Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tarea	Tiempo	Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
1	CRITERIO 3. GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.	3.1.2	No se evidencia la gestión del proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).	Contratar persona con Discapacidad	Con el objetivo de cumplir con lo establecido en la Ley No.05-2013 sobre igualdad de oportunidades y derecho de las personas con discapacidad, hemos elaborado el "Programa de Igualdad de Oportunidades del CNSS". La igualdad de género se evidencia en la composición del personal (37% hombres y 63% mujeres, así como otros componentes de la diversidad social).	Realizar la contratación	Ene-21 dic-21	N/A	Personal Contratado	DRRHH	
2		SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.	3.2.9	No se observa la evaluación del impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.	Evaluar el impacto de los programas de Capacitación	Identificar el impacto de los programas de capacitación en relación de costo/beneficio Gestionar el conocimiento adquirido en la capacitación.	Desarrollar una herramienta de Evaluación Post Capacitación y coordinar el traspaso conocimiento a los demás.	Ene-21 dic-21	N/A	Herramienta desarrollada e implementada	DRRHH/ Dpto. Educación	
3	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes	4.1.7	Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	Incluir una política en el procedimiento de Reclutamiento y Selección que indique que la institución se acoge a lo establecido en el Reglamento 251-15 de la Ley 41-08 de Función Pública. Incluir un acápite que señale que en caso de que una vacante no pueda ser cubierta por concursos internos o externos. Con la aprobación del MAP se pueda acudir a una agencia de colocación.	Disponer de más fuentes, además de las establecidas para aumentar las capacidades organizativas	-Incluir en los procedimientos de reclutamiento y selección el uso de las agencias de colocación. Crear listado de posibles fuentes.	Ene-21 dic-21	N/A	Procedimiento diseñado	DRRHH/DP&D	
4		SUBCRITERIO 4.5 Gestionar la tecnología.	4.5.2	Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.	Monitorizar y evaluar las tecnologías implementadas.	Medir el impacto financiero y de mejora de procesos de las tecnologías de la Información implementadas.	Desarrollar mecanismos que permitan medir la eficiencia e efectividad de las tecnologías implementadas	Ene-21 dic-21	N/A	Medición realizada	TIC/Revisión y Analisis/DPD	
5		SUBCRITERIO 4.5 Gestionar la tecnología.	4.5.6	Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente	Implementar los servicios online a los clientes internos y externos, creación de APP.	Mejorar los servicios ofrecidos por la institución a lo interno y externo.	Diseño y desarrollo de herramientas inteligentes	Ene-21 dic-21	Asignación presupuestaria	Herramientas implementadas	TIC/COM	
6		SUBCRITERIO 4.6 Gestionar las instalaciones	4.6.1	Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).	Nuevos locales para CMNR / Regionales/Sede Central	Facilitar el alcance de los servicios que ofrece el CNSS a toda la ciudadanía dominicana.	1. Definición de necesidades por Región. 2. Elaboración de TDR, para alquiler o compra Local. 3. Acondicionamiento de instalaciones	Ene-21 Dic-21	Presupuesto asignado	Regionales en funcionamiento	Directores Regionales / CMNR / DADM	

7		SUBCRITERIO 4.5 Gestionar las Instalaciones	4.5.2	Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.	Pendiente ejecutar el Proyecto de Remodelación de la Torre de la SS	Eficientizar el uso de los espacios físicos de la Torre de la Seguridad Social.	1. Definición de Necesidades y requerimientos por áreas. 2. Elaboración TDR. 3. Remodelación Instalaciones	Ene-21	Dic-21	Presupuesto asignado	Remodelación ejecutada	Coordinador de Gabinete/ DADM / RRHH	
8		SUBCRITERIO 4.5 Gestionar las Instalaciones	4.5.5	Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).	La institución no cuenta con suficiente parqueos para ciudadanos/clientes	Facilitar el acceso a parqueos ciudadanos clientes visitan torre	Formar comite para analizar posibles maneras para solucionar la situación de los parqueos para ciudadanos/clientes	jun-21	nov-21	N/A	Propuesta de solución	DADM	
9	CRITERIO 5: PROCESOS	SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar y mejorar los procesos de forma continua.	5.1.9	No se evidencia el monitoreo y evaluación del impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).	Aplicación monitoreo TIC	Evaluar el impacto de las TIC y servicios electrónicos.	Auditorias del cumplimiento de los procesos de la TIC, evaluar impacto, elaborar informe y plan acción.	feb-20	jun-20	N/A	Informe y plan de acción	Sección Revisión y Analisis y DTIC	
10	CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS	Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:	7.1.4	No se evidencia la medición de los resultados relacionados con la disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	Proyecto de Remodelación de la Torre de la SS.	Ampliación y redistribución de los espacios físicos.	Actualización de necesidades, levantamiento, elaboración TDR.	Ene-21	jun-21	Asignación presupuestaria	Remodelación ejecutada	GG/DAM/DF/DPD	
11	CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.	8.1.3	No se evidencia mediciones realizadas sobre la percepción del impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, 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.	Elaborar encuesta para medir la percepción del impacto económico del PRS.	Conocer la percepción del impacto en la sociedad del PRS-CNSS y realizar plan de acción si fuese necesario.	1. Crear herramienta encuesta. 2. Establecer periodicidad de aplicación encuesta 3. Aplicar la encuesta. 4. Informe de resultados	Ene-21	jun-21	N/A	Encuesta difundida aplicada,	Comite de PRS-CNSS	