

[illegible]

8	I.Liderazgo	I.3	No existe una Política de asignación de ticket de combustible y gestión de transporte	Elaborar e implementar políticas/ procedimientos para asignación de ticket de combustible y gestión de transporte	Elaborar e implementar políticas/ procedimientos para asignación de ticket de combustible y gestión de transporte	1-Elaborar borrador y remitir a Calidad para someter a aprobación 2-Gestionar firma de aprobación y publicación del documento 3-Realizar adiestramiento a todo el personal sobre el manual de planificación institucional	ene-21	mar-21	Recursos humanos Recursos Financieros	Politica/procedimieno de asingación de ticket de combustible y gestión de transporte elaborado	Dirección Administrativa	
9	I.Liderazgo	I.3	No se evidencia ninguna política interna para premiar o reconocer a los empleados en las dependencias. Elaborar política de reconocimiento y compensaciones.	Elaborar procedimientos internos que consoliden las políticas de reconocimiento y compensación	Socializar tanto las políticas de la administración pública como las internas	2. Elaborar procedimientos para reconocer a los servidores públicos del MSP. 3. Apoyar a la Dirección de Comunicación Estrategia en la Elaboración de la Política de Comunicación Interna.	mar-20	jun-21	Recursos Humanos	No. De politicas internas elaboradas. No. De procedimientos elaborados.	Dirección de Recursos Humanos	
10	I.Liderazgo	I.3	No existe un fondo de ayuda para los colaboradores que se encuentran la circunstancia y desventaja como: gastos médicos en personas de escasos recursos. Apoyo pérdida de familiares (gastos funerarios), permisos para estudios, apoyo moral en situaciones de enfermedad	Presentar propuesta para la aprobación de un fondo que cubra las necesidades particulares de los colaboradores en circunstancias de desventajas, aplicables para la institución.	Disponer de la aprobación de un fondo para el apoyo de los colaboradores de escasos recursos	1. Analizar dentro de la Adm. Pública la posibilidad de disponer e implementar ayuda a los colaboradores que se encuentran en ciertas circunstancias y desventajas. 2-Elaborar propuesta con escenarios de factibilidad de habilitación del fondo de ayuda para colaboradores en desventajas 3-Presentar ante la MAE, la propuesta diseñada	ene-21	dic-21	Recursos humanos Recursos Financieros	Propuesta tecnica diseñada y presentada a la MAE	Dirección de Recursos Humanos	
11	I.Liderazgo	I.4	No se realiza un análisis de forma sistemática para conocer las necesidades de los grupos de interés internos y externos. (elaborar Matriz grupos de Interés)	Diseñar metodología para formulación del Plan de Gestión de las Necesidades y Expectativas de los Grupos de Interés de las Alianzas Estratégicas formalizadas Elaborar Mapa de Actores tanto internos como externos al Ministerio	Conocidas y analizadas de forma sistemática, las necesidades y expectativas de los grupos de interés (internos y externos)	1. Diseño de la metodología y socializar con Dirección de Planificación Institucional (DPI) 2. Realizar el levantamiento de información 3. Elaboración del Plan de Gestión 4. Preparación de informes 5 Socializar los resultados del informe..	ene-21	dic-21	Recursos humanos	Plan de gestion de las necesitates y expectativas de los grupos de interes	DDESS	
12	I.Liderazgo	I.4	No se ha establecido un sistema y política de cumplimiento Regulatorio, que establece los lineamientos legales relacionados con los procesos y normativas en la incorporación de las políticas en la organización.	Política de cumplimiento regulatorio definida, implementada y socializada	Establecida la política de cumplimiento regulatorio y el sistema de monitoreo sobre el paquete de obligaciones inherente a los servidores públicos y sus áreas de responsabilidad	1. Definir el área organizativa y funcional para cumplimiento regulatorio 2. Elaborar el Manual de política de cumplimiento regulatorio 3. Definir el marco conceptual del sistema de monitoreo del cumplimiento regulatorio 4. Desarrollar capacidades sobre el sistema de reporte y monitoreo del cumplimiento regulatorio	ene-21	mar-21	Recursos Humanos		VMPD/CR	
13	2. Estrategia y Planificación	2.2	No se dispone de una política de responsabilidad social	Elaborar política de responsabilidad social	Establecer la política institucional que regirá el alcance de la responsabilidad social	1-Definir en conjunto con el comité de gestión del cambio las estrategias de responsabilidad social a desarrollar 2-Establecer la política institucional de responsabilidad social 3-Elaborar plan de actividades del desarrollo de la estrategia y dar seguimiento a la ejecución	ene-21	jun-21	Recursos Humanos Recursos Financieros	Politica de responsabilidad social elaborada y desplegada	DM	
14	2. Estrategia y Planificación	2.3	No existe un manual de cargos para que los empleados conozcan sus funciones y validen a cuáles objetivos estratégicos institucionales aportan valor las funciones que desempeñan.	Implementar y Socializar Manual de Cargos	Manual de Cargos	1. Realizar levantamiento de información. 2. Elaborar Descripciones de puestos. 3. Elaborar y Diagramar Manual de Cargos	ene-21	oct-21	Recursos Humanos	Manual de Cargos elaborado	Dirección de Recursos Humanos	

15	2. Estrategia y Planificación	2.3	No existe el manual de organización que contengan las funciones de las unidades organizacional	Establecer política institucional para actualización del MOF	Manual de Organización y funciones del MSP	1- Conformar equipo de diseño organizacional 2- Coordinar las tareas de levantamiento y definición de funciones organizacionales 3- Ejecutar procesos de diseño organizacional 4- Socializar las caracterizaciones de funciones con unidades organizacionales. 5- Preparar propuesta de Manual organizacional MSP. 6- Aprobación conjunta del MOF (MSP-MAP). 7- Publicación del MOF	ene-21	jul-21	Recursos Humanos	Manual de Organización y Funciones Elaborado	Dirección de Planificación Institucional/CG	
16	2. Estrategia y Planificación	3.1	No se dispone de una política interna de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa institucional	Revisar borrador e implementar Procedimiento de Reclutamiento y Selección de acuerdo a las nuevas disposiciones administrativas del MAP	Elaborar política interna de procedimiento de selección, promoción y remuneración	1. Revisar y actualizar borrador de Procedimiento de Reclutamiento y Selección 2. Agotar proceso de aprobación. 3. Socializar con las áreas del MISPAS Procedimiento de Reclutamiento y Selección 3. Implementar Procedimiento aprobado.	ene-21	mar-21	Recursos Humanos	Políticas internas elaboradas.	Dirección de Recursos Humanos	
17	3. Personas	3.3	No se cuenta con una infraestructura física adaptada para colaboradores con discapacidad.	Habilitar facilidades en la infraestructura para colaboradores con discapacidad	Habilitar facilidades en la infraestructura para colaboradores con discapacidad	1-Elaborar plan de adecuación de la infraestructura y parques con facilidades para colaboradores discapacitados 2-Socializar con los colaboradores la implementación de la mejora	ene-21	dic-21	Recursos Humanos Recursos Financieros	Plan de adecuación elaborado y aprobado	Dirección Administrativa/Infraestructura	
18	3. Personas	4.1	No se dispone de un sistema para monitorizar los resultados de las alianzas y colaboraciones	Establecer un sistema de monitoreo de las alianzas y colaboraciones tanto nacionales como internacionales	Establecer un sistema de monitoreo de las alianzas y colaboraciones tanto nacionales como internacionales	3-Remitir al Comité de calidad evidencias periódica del control de las alianzas nacionales e internacionales	ene-21	mar-21	Recursos Humanos	Matriz seguimiento alianzas y acuerdos definida y actualizada	Jurídica/DPI-CI	
19	6. Resultados Ciudadanos Clientes	6.1	No se evidencia la imagen global en las siguientes dimensiones: trato equitativo, claridad en la información, predisposición de los empleados a escuchar, Flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas	Actualizar la encuesta de satisfacción considerando las dimensiones: trato equitativo, claridad en la información, predisposición de los empleados a escuchar, Flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas.	Incluir las dimensiones: trato equitativo, claridad en la información, predisposición de los empleados a escuchar, Flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas en la imagen global.	1. Diseñar encuestas de servicios adaptada a los requisitos de modelo CAF incluidos en el acápite 6 de resultados Orientados a los ciudadanos clientes 2. Aplicar la encuesta de resultados en ciudadanos clientes (bajo la periodicidad definida en el procedimiento de satisfacción). 3-Elaborar reportes de encuestas de satisfacción.	ene-21	dic-21	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos	Encuesta diseñada y aplicada	Dirección de Planificación Institucional /CG	
20	6. Resultados Ciudadanos Clientes	6.2	No se evidencia mediciones en cuanto a la revisión de los grupos de intereses para sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.	Realizar la medición en cuanto a la revisión de los grupos de intereses para sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.	Medir el grado de implicación de los grupos de interés.	1. Actualizar la matriz de partes interesadas considerando los factores que permitan la revisión de los grupos de intereses para sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. 2. Incluir la revisión de los grupos de intereses para sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. en las encuestas de satisfacción de clientes internos y externos. 3. Diseñar e implementar encuestas para los grupos de interés que no estén incluidos en la encuesta para clientes internos y externos. 4. Socializar la metodología de encuesta. 5. Solicitar la inclusión en el SGC a través de la DPI. 6. Implementar la metodología de encuesta. 7. Actualizar evaluación CAF.	ene-21	nov-21	Recursos Tecnológicos Recursos Humanos	Medición grupo de intereses	DDEESS	
21	6. Resultados Ciudadanos Clientes	6.2	No se evidencia resultados en cuanto al horario de atención de los diferentes servicios	Realizar y presentar medición de la producción de servicios por horario de atención	Sistematizar la presentación periódica de los resultados de producción de servicios por horario de atención	1-Actualizar los reportes estadísticos de servicios con datos de producción por horario de los diferentes servicios prestados 2-Elaborar política operativa de sistema de reportería de VUS (incluir periodicidad, mecanismo de medición)	ene-21	mar-21	Recursos Humanos Recursos tecnológicos	Reportes medición producción de servicios	VUS/áreas de servicios	
22	6. Resultados Ciudadanos Clientes	6.2	No se evidencia medición de tiempo de espera para los servicios VUS	Realizar la medición de los resultados en cuanto al tiempo de espera y tiempo de atención total	Medir los resultados en cuanto al tiempo de atención para los distintos servicios	1. Solicitar a la DTyC para el sistema de turnos, la generación de reportes de tiempos de atención que incluya el tiempo de espera de los servicios ofrecidos. 2. Realizar la metodología de tabulación de los resultados de tiempos de atención. 3. Preparar formato de informes de resultados. 4- Establecer tiempos compromisos de Atención (CCC) 5. Solicitar la inclusión de la metodología de tabulación y formato de informe en el SGC, a través de la DPI. 6. Realizar medición periódica.	ene-21	ago-21	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos	Reportes medición tiempo		
23	8. Resultados de responsabilidad social	8.1	No se dispone de mediciones periódicas de la percepción como resultado de la responsabilidad social.	Establecer y medir periódicamente la percepción en ciudadanos y colaboradores sobre los resultados en responsabilidad social	Establecer y medir periódicamente la percepción en ciudadanos y colaboradores sobre los resultados en responsabilidad social	1-Denificar encuesta a aplicar 2-Ejecutar la encuesta 3-Socializar los resultados	ene-21	oct-21	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos	Metodología de encuesta realizada y	Dirección de Comunicaciones	

