

| No. | Criterios No. | Subcriterio No. | Área de Mejora | Acción de Mejora | Objetivo | Tareas | Tiempo | | Recursos necesarios | Indicador | Responsable de seguimiento | Comentarios |
|-----|--|---|---|--|--|--|--------|--------|---|---|----------------------------|-------------|
| | | | | | | | Inicio | Fin | | | | |
| 1 | CRITERIO 1: LIDERAZGO | SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores. | Medir el impacto de promover los valores institucionales por parte de los líderes | Relacionar los valores institucionales con los valores que son promovidos a través de Cultura de Servicio de modo que puedan ser igualmente medidos y monitoreados su grado de aplicación. | Medir el impacto por parte del liderazgo para promover los valores institucionales | Realizar encuesta institucional enfocada en los valores institucionales y así, promover e indagar el conocimiento respecto al liderazgo. | jul-21 | dic-21 | Recursos Humanos Plataformas tecnológicas | Resultados obtenidos de las preguntas formuladas en la encuesta | Gerencia de Calidad | |
| 2 | | SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia. | Evidenciar claramente como la Organización divulga y comparte la cultura de calidad y excelencia con instituciones de la comunidad donde tiene influencia. | Definir una estrategia sistémica de divulgación de la cultura de calidad y excelencia | Lograr que los líderes se comprometan con los grupos externo de interés | 1. Incluir en taller cultura de servicio en las inducciones a los Prestadores de Servicios de Salud. Crear campaña en las redes sociales. 2. Crear Comunidades de Prácticas. 3. Crear alianzas con universidades e instituciones de Calidad | jul-21 | dic-21 | 1. Recursos Visuales 2. Recursos humanos | 1. Cantidad de inducciones de cultura de servicio al nivel gerencial 2. Cantidad de capacitaciones en cultura de servicios a entes externos. | Gerencia de Calidad | |
| 3 | CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION | SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica. | Describir cuáles son los indicadores que miden la aportación de valor al proceso: Indicadores de eficiencia y productividad global. | Definir los indicadores claves de rendimiento y productividad para la toma de decisiones. Socializar la ponderación de indicadores estratégicos y operativos | Desarrollar indicadores que muestren el valor de los procesos por medio de la eficiencia y la productividad global | 1. Definir que metodología de medición se debe implementar. 2. Identificar fuentes de datos para sustraer la información. 3. Definir responsables de medición. 4. Definir periodicidad de medición. | jul-21 | dic-21 | 1. Herramientas de análisis de datos 2. Recursos humanos | 1. Cantidad de procesos a los que se le evalúa la productividad. 2. Productividad global de los procesos que la contienen | Gerencia de Calidad | |
| 4 | | SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio. | Identificar las fuentes y herramientas de investigación, innovación, creatividad y mejora para validar de dónde reciben sus recursos. | Desplegar sistema de gestión de la innovación | Desarrollar metodología para medir la cantidad de recursos utilizados en la gestión de la innovación | 1. Definir SGI a desplegar en la institución | jul-21 | dic-21 | 1. Recursos humanos 2. Herramientas tecnológicas | No aplica | Gerencia de Calidad | |
| 5 | CRITERIO 3: PERSONAS | SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización. | La Organización no dispone de un Plan de desarrollo de carrera individual o por equipos con la finalidad de fortalecer las competencias frente a las estrategias presentes y futuras de la Organización. | Definir plan de desarrollo individual o por equipo. | Desarrollar plan de desarrollo del colaborador | 1. Identificar posibles métodos de desarrollo individual. | jul-21 | dic-21 | Perfiles de Puestos | Porcentaje de colaboradores que cuentan con plan de desarrollo | Gerencia de Gestión Humana | |
| 6 | | SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización. | La Organización no dispone de una metodología de impacto y la eficacia de las capacitaciones recibidas por los colaboradores. Ni que haya una evaluación de efectividad de aplicación de los conocimientos adquiridos en capacitaciones en los puestos de trabajo. | Establecer metodología para medir el impacto de la capacitación, y evaluación de la efectiva de la misma. | Establecer metodología para medir el impacto de la capacitación, y evaluación de la efectiva de la misma. | 1. Implementación de evaluación de impacto pre y post capacitación 2. Medición de productividad del colaborador | jul-21 | dic-21 | Matriz de capacitaciones | 1. Productividad por colaborador 2. Índice de la eficacia postcapitación | Gerencia de Gestión Humana | |
| 7 | CRITERIO 4: FINANZAS | SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas. | Aun cuando la Organización presenta su Modelo de Gestión Económico-Financiera, no se da evidencia de cómo se mejora y aprendizaje en esta gestión, ni actividades de benchmarking con los mejores de su clase, con respecto a los procesos de gestión asociados. | Realizar un proceso de evaluación de cuáles planes financieros o indicadores utilizados con las demás ARS serán implementados en los modelos de Gestión institucional. | Realizar CMI comparativo de modo que evidencie la gestión económica financiera con la competencia. | 1. Definir proceso de evaluación 2. Identificar ARS a comparar 3. Identificar fuentes de datos de comparación | jul-21 | dic-21 | Dashboard de Indicadores | % de siniestralidad % Porcentaje de ciudadanos en RC | GCAL | |
| 8 | | SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas. | Aun cuando la Organización tiene presencia en las Redes Sociales, no es claro cómo la Organización gestiona la información procedente de estas redes. | Definir metodología y procedimiento del proceso de gestión de la información procedentes de las redes sociales de SeNaSa. | Definir mecanismos que evidencien la gestión de las redes sociales | Diseñar e implementar estrategias de contenidos para los entornos digitales basados en análisis, requerimientos y expectativas de los grupos de interés. Realizar reporte de incremento de seguidores en las redes sociales. | jul-21 | dic-21 | Dashboard comparativo de las ARS | No aplica | GCAL | |
| 9 | | SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas. | No se evidencia el procedimiento de la Organización para evaluar los proyectos de Tecnologías de la Información enfocados en mejorar la agilidad de procesos. | Definir metodología y procedimiento del proceso de los proyectos de tecnología de la información. | Desarrollar procedimientos para la evaluación de los proyectos tecnológicos institucionales. | 1. Elaborar manual de procedimientos de los proyectos de la Gestión de la tecnología de la información. | jul-21 | dic-21 | Recursos humanos | No aplica | GCAL | |
| 10 | CRITERIO 5: CALIDAD | SUBCRITERIO 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes. | Nunca se muestran mejoras en la cartera de productos y servicios, no se indica cómo estas mejoras han impactado en la estructura de la Cadena de Valor de los productos/Servicios modificados. No es clara la manera en que la cadena de valor de SeNaSa se relaciona a nivel estratégico y con innovaciones requeridas | Medir el impacto de la modificación de productos y servicios en la cadena de valor | Identificar los procesos que ameritan el desarrollo de la cadena de valor. | 1. Desarrollar la cadena de valor de los procesos | jul-21 | dic-21 | Indicadores por procesos | Por definir | GCAL | |
| 11 | | SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción. | Medir el nivel de satisfacción con los beneficiarios del proyecto vivienda digna | Crear y sistematizar las herramientas para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del proyecto vivienda digna | Conocer el nivel de satisfacción de los beneficiarios de este proyecto | 1. Reunión con la gerencia de gestión humana para comunicar la importancia de medir la satisfacción y definir criterios a evaluar 2. Crear y aprobar instrumento de evaluación de la satisfacción 3. Recolección de datos 4. Análisis de la información recolectada 5. Realizar informe de encuesta 6. Socializar informe de encuesta de satisfacción de beneficiarios de vivienda digna 7. Hacer plan de mejora en caso que aplique | jul-21 | dic-21 | Informe de encuesta de satisfacción | Porcentaje de colaboradores beneficiados | GCAL | |
| 12 | | Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo: | Fortalecer la implementación Gestión del conocimiento | Implementar la política de gestión del conocimiento | Asegurar la sostenibilidad de la institución en el tiempo, creando las condiciones para obtener, mantener y transformar el conocimiento útil de la organización de tal modo que permita a la institución mejorar las relaciones con los diferentes grupos de interés | 1. Reunión con equipo de Gestión Humana para retomar las actividades de gestión del conocimiento. 2. Identificar el conocimiento crítico de la organización. 3. Identificar las diferentes fuentes y canales de información. 4. Gestión el conocimiento por proceso | jul-21 | dic-21 | Recursos humanos | No aplica | GCAL | |
| 13 | CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS | SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción. | La Organización no evidencia otros indicadores de Percepción, tales como: Impacto ambiental, Impacto social, Impacto del lugar de trabajo y Cobertura en los medios de comunicación. | Desarrollar acciones de RSI con impacto directo en las personas y en su entorno | Trabajar en la sistematización de los indicadores de RSI, desarrollar planes y acciones donde puedan obtenerse datos en la medición de indicadores de gestión ambiental y demás indicadores mencionados | 1. Firmar acuerdo con empresa de gestión ambiental. 2. Auspiciar proyecto ambiental 3. Elaborar y ejecutar estrategias mediáticas en los medios de comunicación. 4. Elaboración de reportajes 5. Elaboración de notas de prensa 6. Acciones de relaciones públicas 7. Elaboración de guías de mensajes claves | jul-21 | dic-21 | 1. Recursos financieros 2. Recursos humanos | No aplica | GCAL | |