



TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO/ÁREA CALIDAD
PLAN DE MEJORA CAF
AI 2022

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Área/Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Responsable Ejecución	Indicador de logro	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin					
1	CRITERIO 1: LIDERAZGO	SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	Todas las áreas 9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.	Seguimiento Norma ISO 9001:2015. Diagnóstico para Certificación de sistema de Gestión Integrado (Normas ISO 27001:2013)	Asegurar la confidencialidad e integridad de los datos y de la información de la TSS, así como de los sistemas que la procesan, a fin de gestionar los diferentes riesgos a los que se encuentra sometido el sistema de información.	1. Adecuar el Sistema de Gestión de Calidad TSS ISO 9001:2015 para su integración a la nueva norma. 2. Realizar las auditorías internas requeridas así como las Acciones Correctivas de los hallazgos.	ene-22	jun-22	Recursos Económicos	Dirección Planificación y Desarrollo	Certificación Normas ISO 27001:2013	División de calidad y seguridad de la información	
2	CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION	SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.	Todas las áreas 7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	Cubertura de presencia en un 10% de las provincias a nivel nacional de la TSS utilizando quioscos de autogestión de servicios en línea.	Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	1. Elaboración TDR para contratación 2. Implementación	ene-22	nov-22	Recursos Económicos	Dirección TIC	apertura en las provincias detectadas.	Dirección Planificación y Desarrollo	
3	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.	RRHH 1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.	Realizar concursos públicos para los puestos contratados en el 2020 y otros puestos detectados para el 2021 conforme al manual de cargos.	Completar las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.	1. Analisis necesidades de personal 2. Apertura de concursos acorde a necesidades	ene-22	jun-22	Recursos Económicos	Dirección de Recursos Humanos	Contratación de personal detectado	Dirección de Recursos Humanos	
4		SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.	RRHH 9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Analizar y proponer la creación de un programa de bienestar social para los colaboradores.	Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	1. Identificación de colaboradores mas desfavorecidos, si aplica o existe. 2. Proponer a la máxima autoridad un programa de bienestar social que permita ayudar en caso de necesidad a los colaboradores.	ene-22	jun-22	Recursos Económicos	Dirección de Recursos Humanos	Programa elaborado	Dirección de Recursos Humanos	
5	CRITERIO 4:	SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes	Planificación y Desarrollo 4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	1. Establecer una política que permita monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones. 2. Solicitar los recursos necesarios para cumplir la política a implementar.	ene-22	jun-22	Recursos humanos	Dirección Planificación y Desarrollo	Política establecida y recursos dados	División de calidad y seguridad de la información	

6	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.	Todas las áreas 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).	Ampliar la infraestructura física de la institución para la dirección de finanzas	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).	1. Análisis de necesidad de ampliación insfraestructura 3. Ampliación infraestructura física	ene-22	dic-22	Recursos Económicos	Dirección ADM	infraestructura ampliada	ADM	
7	CRITERIO 5: PROCESOS	SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.	Todas las áreas 1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	Actualización de los procesos la dirección de Fianzas de la institución acorde a la NOBACI	Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	1. Identificación de procesos a ser actualizado 2. mapeo de los procesos 3. Documentación y descripción de nuevos Procesos	ene-22	dic-22	Recursos humanos	Departamento de calidad	Procesos aprobados y divulgados	Calidad	
8	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción	Comunicaciones 7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	Creación de campañas publicitarias sobre los servicios y gestión de la institución	La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	1. Elaboración Plan de trabajo 2. Implementación Plan de trabajo	ene-22	dic-22	Recursos humanos	Departamento de comunicaciones	Campaña Realizada en los distintos medios	Dirección Planificación y Desarrollo	