



**DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**  
**DIVISIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y GESTIÓN DE LA CALIDAD**  
**PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2022**

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Medio de Verificación
							Inicio	Fin				
1	5. PROCESOS	5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.	No existe la documentación de los procesos simples de la estructura orgánica.	Mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	Contar con la documentación de los procesos simples de la estructura orgánica.	A) documentar. B) Aprobación y Socialización del Manual.	ene-22	may-22	Humanos y financieros	Cantidad de procesos levantados y documentados	Departamento de Planificación y Desarrollo	Documento Manual elaborado
2			No existen documentos de manuales de procesos de la parte sustantiva	Asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos.	Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.	A) documentar. B) Aprobación y Socialización del Manual.	ene-22	may-22	Humanos y financieros	Cantidad de procesos levantados y documentados	Departamento de Planificación y Desarrollo	Informes y fichas de procesos
3			Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados.		A) documentar. B) Aprobación y Socialización del Manual.	may-22	jul-22	Humanos y financieros	Cantidad de procesos levantados y documentados	Departamento de Planificación y Desarrollo	Informes	
		5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.	No se evidencian incentivos para la innovación en procesos inter-organizacionales, para desarrollar procesos comunes entre las diferentes unidades	Realizar un estudio diagnóstico de procesos comunes entre las diferentes áreas.	Coordinar un levantamiento de procesos interorganizacionales que desarrollen actividades comunes	A) Hacer un levantamiento de procesos con actividades comunes. B) Análisis de la data. C) Elaboración de documento de recomendaciones.	may-22	jul-22	Humanos y financieros	Cantidad de procesos levantados y documentados	Departamento de Planificación y Desarrollo	Informes
4	6.1. Mediciones de la percepción		No se aplican encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización	Aplicación de encuesta	Conocer la opinión de los ciudadanos/clientes en la organización.	A) Diseño y aplicación de encuesta. B) Evaluación de resultados.	jun-22	nov-22	Humanos y financieros	Cantidad de encuestados	Departamento de Planificación y Desarrollo	Resultados de encuesta
5			No se aplica encuestas para saber el nivel de confianza de los usuario hacia la organización y sus productos/servicios	Aplicación de encuesta	Conocer el nivel de confianza de nuestros usuarios.		jun-22	oct-22	Humanos y financieros		Departamento de Planificación y Desarrollo	Resultados de encuesta
6			No se mide la diferenciación de los servicios respecto con las diferentes necesidades de los servicios de la organización, atendiendo al género, edad, etc.	diferenciación de los servicios	Conocer la diferenciación de los servicios respecto con las diferentes necesidades de los servicios de la organización, atendiendo al género, edad, etc.		abr-22	sep-22	Humanos y financieros	Cantidad de encuestados	Departamento de Planificación y Desarrollo	Resultados de encuesta
7				No existe grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos.	Involucramiento de los grupos de interés.	Garantizar la participación de todos los actores en el diseño y desarrollo de las actividades de la Superintendencia.	Socializar los diferentes procesos y actividades de la institución, garantizando la participación de todos los	ene-22	dic-22	Humanos y financieros	Cantidad de procesos y actividades socializadas	Despacho de la Superintendente

8	6. RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	6.2. Mediciones de resultados.	No se evidencia recepción de Sugerencias recibidas e implementadas	Motivar la retroalimentación entre todos los actores que intervienen en el sector seguros y hacerlos partícipes en la toma de decisiones.	Garantizar la participación de todos los actores en el diseño y desarrollo de las actividades de la Superintendencia.	involucrados.	ene-22	dic-22	Humanos y financieros		Despacho de la Superintendente	Correos, página web, redes sociales.
9			No se evidencia la utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes	Axularnos de las nuevas tecnologías y desarrollar las capacidades que permitan la innovación en los servicios que ofrece la SIS.	Ampliar y mejorar la calidad de nuestros servicios.	B) Canalizar y gestionar los recursos para hacer las inversiones correspondientes.	ene-22	mar-22	Humanos y financieros	Indicador de uso de TIC de la OPTIC	Dirección de Tecnología y Departamento de Planificación y Desarrollo	Informes
10			No se evidencia la existencia de indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes	Desarrollar un set de indicadores para dar cumplimiento a las diferentes políticas transversales en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes y contenidas en la END/ Ley 1-12.	Dar cumplimiento a la política transversal de equidad e igual de género.	A) Realizar un diagnóstico. B) Diseñar un Plan o política de igual institucional. C) Dar seguimiento al Plan.	ene-22	mar-22	Humanos y financieros	Unidad de género montada y Plan de Trabajo elaborado	Departamento de Planificación y Desarrollo y Despacho de la Superintendente.	Documento de política elaborada
11			No se mide el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.	Desarrollar indicadores que permitan medir alcance e la revisión periódica de los grupos de interés	Medir el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés	A) Diseñar indicadores de revisión B) Supervisar sus necesidades y grados de cumplimientos	feb-22	ago-22	Humanos y financieros	Cantidad de Indicadores diseñados	Departamento de Planificación y Desarrollo	Fichas técnicas de indicadores
12			No se cuenta con el grado de satisfacción del usuario con relación al horario de servicios.	Aplicación de encuesta	Conocer el nivel de satisfacción de los Usuarios	A) Diseño y aplicación de encuesta. B) Evaluación de resultados.	ene-22	sep-22	Humanos y financieros	Cantidad de encuestados	Departamento de Planificación y Desarrollo	Resultados de encuesta
13			No evidencia el grado o nivel de satisfacción con el tiempo esperado en los servicios ofrecidos.	Aplicación de encuesta	Conocer el nivel de satisfacción de los Usuarios		ene-22	sep-22	Humanos y financieros	Cantidad de encuestados	Departamento de Planificación y Desarrollo	
14			No contamos con un registro para expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso.	Habilitar medio para atender expedientes devueltos por errores	Mejorar la calidad de nuestros servicios.	A)Diseño y aplicación de encuesta B) Medir el nivel de satisfacción. C) Mejorar el servicio	feb-22	oct-22	Humanos y financieros	Cantidad de encuestados	Departamento de Planificación y Desarrollo/ CAU	Fichas técnicas de indicadores
16	CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS	7.2. Mediciones del desempeño.	No se evidencia el cumplimiento de la responsabilidad social de la institución.	Desarrollar registro de evidencias	Evidenciar la responsabilidad social de la organización.	Diseñar una política de responsabilidad social institucional.	ene-22	dic-22	Humanos y financieros	Documento Elaborado	Departamento de Planificación y Desarrollo/ RRHH	Política elaborada y socializada y ejecutada
17			No se mide calidad de los esfuerzos, ni existe evidencia de reconocimientos.		Establecer acuerdos de desempeño con el personal	A) Diseñar programas para evaluar los resultados individuales y de equipos	may-22	sep-22	Humanos y financieros	Documento Elaborado	Departamento de Planificación y Desarrollo	Fichas técnicas de indicadores
18			No se ha aplicado un instrumento de medición para determinar técnicamente las condiciones de trabajo con enfoque a las cuestiones sociales	Aplicación de encuestas	Medir enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud)	A) Diseño y aplicación de encuesta. B) Evaluación de resultados.	jun-22	dic-22	Humanos y financieros	Cantidad de encuestados	Departamento de Planificación y Desarrollo	Fichas técnicas de indicadores
19			No contamos con Indicadores de impacto	Definir indicadores de impactos	Identificar el nivel de impacto de la producción institucional de la SIS en el mercado de seguros, la sociedad y la economía.		ene-22	mar-22	Humanos y financieros	Cantidad de Indicadores diseñados	Dirección de Análisis Estadístico y Financiero	Fichas técnicas de indicadores
20			No contamos con resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.	Elaborar los acuerdos de desempeño y diseñar un set de indicadores por productos	Disponer de resultados de desempeño y de innovación en productos.	A) Realizar reuniones. B) definir resultados por productos.	mar-22	dic-22	Humanos y financieros	Documento elaborado	Departamento de Planificación y Desarrollo	Acuerdos de desempeño elaborados
21			No se ha medido nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades	Elaborar encuesta de clima organizacional	Medir los niveles de mejoras	A) Diseño y aplicación de encuesta. B) Evaluación de resultados.	feb-22	jul-22	Humanos y financieros	Cantidad de Indicadores diseñados	Departamento de Planificación y Desarrollo	Fichas técnicas de indicadores

22			No se evidencia la existencia del número de dilemas éticos	Elaborar reportes trimestrales sobre los nuevos acontecimientos	Disponer de un registro de denuncias, conflictos, consultas de índole moral entre otros	A) Elaborar plantilla para elaborar reportes	mar-22	may-22	Humanos y financieros	Cantidad de Indicadores diseñados	Departamento de Planificación y Desarrollo	Documento elaborado
23	<b>8.RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	8.1 Mediciones de percepción	No se ha medido la percepción del enfoque ambiental en los procesos administrativos y sustantivos de la SIS.	Elaborar informe de enfoque ambiental y las políticas aplicadas	Disponer de un diagnóstico	A) Implementación de un plan integrar de manejo de residuos sólidos B) acuerdos de reciclaje de papel	abr-22	jun-22	Humanos y financieros	Documento elaborado	Departamento de Planificación y Desarrollo	Documento elaborado
24			No se ha medido la percepción referente al impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional	Medir el impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional	Disponer de un diagnóstico con relación a la sostenibilidad ambiental	A) Definir metodología de análisis. B) Construcción del diagnóstico y presentación del mismo.	may-22	dic-22	Humanos y financieros	Documento elaborado	Departamento de Planificación y Desarrollo	Documento elaborado
25			No se ha medido la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional.	Medir el nivel de éxito de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional.	Disponer de un diagnóstico sobre el impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional	A) Crear indicadores que nos permitan medir la participación democrática	jun-22	dic-22	Humanos y financieros	Documento elaborado	Departamento de Planificación y Desarrollo	Informe elaborado y publicado
26			No se evidencia de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada.	Medir la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada	Mejorar la responsabilidad social organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc	A)Elaborar propuesta de actividades sociales B) Solicitar aprobación C) Implementación del Plan	jul-22	dic-22	Humanos y financieros	Documento elaborado	Departamento de Planificación y Desarrollo	Informe elaborado y publicado
27			8.2. Mediciones del rendimiento organizacional	No se evidencia la presencia del Comité de Riesgos, ni se ha medido el grado de cumplimiento con las normas medio ambientales.	Elabora programa de concientización en cumplimiento con las normas medio ambientales	Concientizar a todas las unidades organizacionales sobre los riesgos y el grado de cumplimiento de las normas medio ambientales	A) Elaborar programas de capacitación B) Evaluar el nivel de impacto	jun-22	dic-22	Humanos y financieros	Documento elaborado	Departamento de Planificación y Desarrollo
28	<b>9. RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO</b>	9.1 Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.	No contamos con resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.	Elaborar un informe de análisis Comparativo .	Disponer de un diagnóstico Institucional en términos de outputs y outcome.	A) Definir metodología de análisis. B) Construcción del diagnóstico y presentación del mismo.	jul-22	dic-22	Humanos y financieros	Documento elaborado	Departamentos de Revisión y Analisis de Operaciones y Planificación y Desarrollo	Informe validado y publicado
29		9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.	No contamos con mediciones para saber el nivel cumplimiento.	Elaborar informe para conocer nivel de cumplimiento de las alianzas	Conocer la eficacia de las alianzas	A) Definir metodología de análisis. B) Construcción del diagnóstico y presentación del mismo.	ago-22	dic-22	Humanos y financieros	Documento elaborado	Departamentos de Revisión y Analisis de Operaciones y Planificación y Desarrollo	Informe validado y publicado