DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

DIVISIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y GESTIÓN DE LA CALIDAD

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2021

Superintendencia de Seguros

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	***1. Liderazgo***	1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	No se ha culminado el proceso de elaboración del PEI 2021-2024. se encuentra en la fase de aprobación del MEPyD, órgano rector del sistema de planificación.	Dar seguimiento a la solictud de aprobación del Plan Estrategico 2021-2024 enviada al MEyPD.	Culminar el proceso de planificación estratégica conforme los requisitos legales (Ley 498-06 de Planificcaión e Inversión) .	A)Seguimiento a la aprobación del MEPyD. B) Taller de Socialización con todas las Unidades Organizativas de la SIS. C) Publicación y divulgacíon.	ene-21	feb-21	Humanos y financieros	El documento PEI elaborado y Aprobado	Departamento de Planificación y Desarrollo	Portal Transparencia, página Web / Resultados de los indicadores de gestión.
2			No se tiene montada la Unidad de NOBACI conforme los requisitos legales del Sistema de Control Interno.	Implementar la Unidad de NOBACI en la Instituciión.	Desarrollar un sistema de gestión con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización.	A) Trabajar la propuesta de estructura organizativa de dicha Unidad. B) Aprobación de la máxima autoridad. C) Someter la propuesta al MAP, de actualización del organigrama institucuional.	ene-21	abr-21	Humanos y financieros	El documento elaborado	Departamento de Planificación y Desarrollo y Dirección de RRHH	Organigrama Institucional / % de procesos y operaciones revisadas y analizadas.

3	**2. *Estrategia y Planificación***	2.3. Comunicar e implementar la estratégia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.	No contamos con manual de procedimientos.	Elabarar el manual de procedimientos.	Dotar a la entidad de un manual de procedimientos	A) Coordinar con el MAP para cualquier asistencia. B) Hacer el levantamiento con las áreas. C)documentar. D) Aprobación y Socialización del Manual.	feb-20	jul-21	Humanos y financieros	El documento elaborado	Departamento de Planificación y Desarrollo	Documento Manual elaborado
4			No contamos con acuerdos de desempeño .	Elaborar los acuerdos de desempeño con el personal.	Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la institución a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la superintendencia.	A) Coordinar con el MAP. B)Elaborar acuerdos C), Hacer los acuerdos de desempeño.	ene-21	mar-21	Humanos	Porcentaje de servidores con acuerdos de desempeño	Departamento de Planificación y Desarrollo y Dirección de RRHH	Informe de acuerdo de desempeño e indicadores de gestión
5			No contamos con carta compromiso al ciudadano.	Elaborar la carta compromiso al ciudadano.	Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la institución por razon de los servicos ofrecidos.	A) Coordinar con el MAP. B)Elaborar el documento. C) Remitir al MAP para su aprobación.	ene-21	ene-21	Humanos y financieros	Carta Compromiso Elaborada y aprobada	Departamento de Planificación y Desarrollo, Comité de Calidad y áreas sustantivas.	Página web, SISMAP
6		2.4 Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.	No contamos con proyectos de inversión en el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública (SNIP).	Formular los perfiles de proyectos de inversión.	Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión de la inversión.	A) Crear las capacidades de formulación, monitoreo y evaluación de los planes, programas y proyectos. B) Desarrollar formato de registro de los proyectos. C) Solicitud de usurio en el SNIP a la Dirección General de Inversión Pública.	mar-21	dic-21	Humanos	Cantidad proyectos formulados y aprobados	Departamento de Planificación y Desarrollo	Cartera de proyectos de la SIS gestiona y administrada conforme normativa.

7	***3. Personal***	3.2 Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.	No gestiona adecuadamente el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional.	Desarrollar la carrera profesional	Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad.	A) Solicitar asistencia la MAP. B) Crear las condiciones internas de lugar para su desarrollo. C) Desarollar los concursos en conjunto con el MAP.	jul-21	nov-21	Humanos y Financieros	Cantidad de concuros realizados	Recursos Humanos y Planificación.	Actas de concuros
8		3.3.Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.	No se evalua el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros.	Evaluar el impacto de los programas de formación.	Contar con programa de evaluacion de impacto	A) Levantar las necesidades de capacitación. B) Diseñar plan de capacitación. C) Evaluar las actividades desarrolladas. D) Aplicar diagnóstica de entrada y salida.	may-21	jul-21	Humanos	% de diseño e implementación del plan de capacitación.	Recursos Humanos y Planificación.	Evaluación de los acuerdos de desempeño y diagnóstica de salida.
9	***4. Alianzas y Recursos***	No aplica / o no se identificó oportunidad de mejoras.										
10		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.	Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	Contar con la documentación de los procesos simples de la estructura orgánica.	A) Coordinar con el MAP para cualquier asistencia. B) Hacer el levantamiento con las áreas. C)documentar. D) Aprobación y Socialización del Manual.	may-21	dic-21	Humanos y financieros	Cantidad de procesos levantados y documentados	Departamento de Planificación y Desarrollo	Documento Manual elaborado

11	***5. Procesos***		No se tienen identificados los dueños de procesos	Identificar y 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) Coordinar con el MAP para cualquier asistencia. B) Hacer el levantamiento con las áreas. C)documentar. D) Aprobación y Socialización del Manual.	may-21	dic-21	Humanos y financieros	Cantidad de procesos levantados y documentados	Departamento de Planificación y Desarrollo	Documento Manual elaborado
12			No existen documentos de manuales de procesos de la parte sustantiva.	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		A) Coordinar con el MAP para cualquier asistencia. B) Hacer el levantamiento con las áreas. C)documentar. D) Aprobación y Socialización del Manual.	may-21	dic-21	Humanos y financieros	Cantidad de procesos levantados y documentados	Departamento de Planificación y Desarrollo	Documento Manual elaborado
13		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.	oct-21	dic-21	Humanos y financieros	Cantidad de encuestados	Departamento de Planificación y Desarrollo	Resultados de encuesta
14			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	ene-21	dic-21	Humanos y financieros	Cantidad de	Despacho de la Superintendente	Correos, página web, redes sociales.

15	***6. Resultado en los Ciudadanos Clientes***	6.2. Mediciones de resultados.	No se evidencia recepción de Sugerencias recibidas e implementadas	Motivar la retroliementacion entre todos los actores que intervienen en el sector seguros y hacerlos partícipes en la toma de desiciones.	Garantizar la participación de todos los actores en el diseño y desarrollo de las actividades de la Superintendencia.	de la institución,garantizando la participación de todos los involucrados.	ene-21	dic-21	Humanos y financieros	procesos y actividades socializadas	Despacho de la Superintendente	Correos, página web, redes sociales.
16			No se evidencia la utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes	Axuliarnos 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.	A) Hacer un levantamiento de las necesidades claves en materia tecnológica. B) Canalizar y gestionar los recursos para hacer las inversiones correspondientes.	ene-21	mar-21	Humanos y financieros	Indicador de uso de TIC de la OPTIC	Dirección de Tecnología y Departamento de Planificación y Desarrollo	Informes
17			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 politicas transversales en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes y contendidas en la END/ Ley 1-12.	Dar cumplimiento a la politica transversal de equidad e igual de género.	A) Realizar un diagnóstico. B) Diseñar un Plan o politica de igual institucional. C) Dar seguimiento al Plan.	ene-21	mar-21	Humanos y financieros	Unidad de genero montada y Plan de Trabajo eleborado	Departamento de Planificación y Desarrollo y Despacho de la Superintendente.	Documento de politica eleboarado
18	-		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.	Diseñar el indicador y eleborar su ficha técnica	ene-21	mar-21	Humanos y financieros	Cantidad de Indicadores diseñados	Dirección de Analisis Estadísco y Financiero	Fichas tecnicas de indicadores

19	***7. Resultados en las Personas***	7.2. Mediciones del desempeño.	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-21	dic-21	Humanos y financieros	documento elaborado	Departamento de Planificación y Desarrollo	Acuerdos de desempeño eleborados