

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Ejemplos	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tarea	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
1	CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN	Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada	1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	Aun no tenemos la Resolución del CNSS que aprueba Plan Estratégico Sectorial, actualmente en Comisión de Trabajo del CNSS	Solicitar a la comisión la decisión correspondiente	Tener aprobado el Plan Estratégico Sectorial 2021-2024	Coordinar a través de la Gerencia General y la CPF el el seguimiento de este tema en el Comisión	Enero/2022	Dic/2022	Recursos Humanos	Aprobación Plan Estratégico Institucional 2021-2024	DP&D/DO/DRHH	
2		Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.	1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados	Aún no hemos recibido la Resolución que aprueba el Manual de Organización y Funciones Actualizado al 2021. En proceso de revisión en el MAP.	Actualizar, diseñar y difundir, la estructura de funcional de la organización delimitando las líneas de autoridad, responsabilidad, prioridades y marco temporal	Mantener la herramienta de trabajo que contiene el nivel jerárquico y funciones de las diferentes dependencias de la Gerencia General del CNSS.	Coordinar con la Dirección de Análisis de trabajo y remuneraciones la asistencia para recibir resolución de aprobación Manual Organización y Funciones actualizado 2021	Enero/2022	Dic/2022	Recursos Humanos	Manual Organizacional actualizado y aprobado por el MAP	DP&D/DO/DRHH	
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.	No se evidencia la gestión del proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).	No se evidencia la gestión del proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).	Contratar persona con Discapacidad	Con el objetivo de cumplir con lo establecido en la Ley No.05-2013 sobre igualdad de oportunidades y derecho de las personas con discapacidad, hemos elaborado el "Programa de Igualdad de Oportunidades del CNSS". La igualdad de género se evidencia en la composición del personal (37% hombres y 63% mujeres, así como otros componentes de la diversidad social).	Realizar la contratación	Ene-22	Dic/22	Presupuesto	Personal Contratado	DRRHH	Se realizo en el 2021 acercamiento con CONADIS, entregaron listado de candidatos y listado de requerimientos estructurales a cumplir en la institución.
4		SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.	No se observa la evaluación del impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.	No se observa la evaluación del impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.	Evaluar el impacto de los programas de Capacitación	Identificar el impacto de los programas de capacitación en relación de costo/beneficio Gestionar el conocimiento adquirido en la capacitación.	Desarrollar una herramienta de Evaluación Post Capacitación y coordinar el traspaso conocimiento a los demas.	Ene-22	Abril 22	N/A	Herramienta desarrollada e implementada	DRRHH/ Dpto. Educación	Programado para completar en marzo 2022. Para realizar análisis comparativo con la evaluación de desempeño del 2021 y medir grado de cumplimiento y avance de las capacitaciones solicitadas y el impacto que tuvieron las ejecutadas en el desempeño de las funciones.
5	CRITERIO 3: PERSONAS	Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.	1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	Aún están pendientes de revisión por parte del MAP los Manuales de Organización y Funciones y de Cargos.	Realizar levantamiento para la detección de necesidades de capacitación con el objetivo de cerrar brechas entre lo que demanda el puesto y las habilidades que posee el colaborador	Cerrar brechas entre lo que demanda el puesto y las habilidades que posee el colaborador	1) Coordinación con la Dirección de Análisis del trabajo y Remuneraciones la Res. aprobada 2) Desarrollar herramienta pruebas técnicas comprobando que las competencias y perfiles del candidato se adecuan al puesto vacante. 3) Ver buenas prácticas de planes de sucesión con otras organizaciones.	Enero/2022	Dic/2022	Recursos Humanos	Aprobación Manual de Cargos. Aplicación de pruebas técnicas informe sobre hallazgo de las competencias y perfiles del candidato.	DP&D/DO/DRHH	
6	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.	4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	No se evidencia que la institución ha establecido redes de aprendizaje y colaboración	Establecer un Sistema Tecnológico para la medición de la eficacia, la eficiencia y de los resultados, adecuado a los tiempos.	1.-Facilitar el aprendizaje en cuanto a los sistemas tecnológicos que usa la institución. 2.- Mejorar y eficientizar el desarrollo de los proyectos mediante el uso de las herramientas TICs.	1-Elaborar un Plan de capacitación para el uso de las nuevas herramientas TIC. 2.-Capacitación y entrenamiento a todo el personal para un mejor uso de las herramientas tecnológicas. 3.- Adquisición de licencias y equipos informáticos para la institución.	Enero/2022	Dic/2022	Recursos Humanos	1- Financiero y Humanos	DTIC/P&D/DF/RRHH/	
7	CRITERIO 5: PROCESOS	SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar y mejorar los procesos de forma continua.	No se evidencia el monitoreo y evaluación del impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).	No se evidencia el monitoreo y evaluación del impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).	Aplicación monitoreo TIC	Evaluar el impacto de las TIC y servicios electrónicos.	Auditorias del cumplimiento de los procesos de la TIC, evaluar impacto, elaborar informe y plan acción.	Julio 22	Diciembre 22	N/A	Informe y plan de acción	Seccion Revision y Analisis y DTIC	Por razones del Covid-19 y presupuesto institucional, los proyectos de tecnología han sido pospuestos y no ejecutados. En el 2021 se realizaron las licitaciones correspondientes para la adquisición de equipos y programas informáticos los cuales serán implementados en el 2022.

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Ejemplos	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tarea	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
8	CRITERIO 5: PROCESOS	Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.	2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	No se evidencia que la institución utilice Métodos de servicios centrándose en el principio de una sola vez.	Incorporar métodos de medición a los servicios centrándose en el principio de una sola vez	Conocer el grado en que son utilizados los métodos de atención de los clientes para brindar un mejor servicio, centrándose en el principio de una sola vez	1. Incorporar en la encuesta de grupos de interés la medición del principio basado en una sola vez 2. Aplicar encuesta 3. Realizar informes de encuestas	Enero/2022	Dic/2022	Recursos Humanos	Encuesta aplicada e informe	DP&D/DO/CM/Convenio	
9			3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas	No se evidencia que se aplique la diversidad y gestión de género para satisfacer necesidades y expectativas.	Campaña sobre diversidad igualdad de género e inclusión.	Crear una cultura sobre Diversidad e igualdad de género	Ejecución de acciones plan de reducción brecha de género	Enero/2022	Dic/2022	Recursos Humanos	Encuesta aplicada e informe	DP&D/DO/CM/Convenio	
10	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.	6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a: 1. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios. 3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.	4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).	Aún no se han implementación de indicadores enfocados a género o diversidad	Tener en los formularios de encuestas variables que nos permitan obtener informaciones de acuerdo al género y su edad al medir el nivel de satisfacción.	Realizar encuestas a los usuarios de los servicios que brinda la institución con la finalidad de medir su satisfacción clasificándolo por género y su edad.	1. Elaborar formulario de encuesta de grupos de interés 2. Implementar formularios donde contenga la variable de género y edad para realizar la encuesta de satisfacción. 3. Aplicar la encuesta de satisfacción. 4. Elaborar informe con los resultados de las encuestas de satisfacción con las variable de género y edad.	Enero/2022	Dic/2022	Recursos Humanos	Encuesta aplicada e informe	DP&D/DO/CM/Convenio	
11			5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	Aun no se ha realizado revisión periódica con grupos de interés sobre mejoras a los procesos.	Participación de los grupos de interés en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	Contar con la retroalimentación de lugar, a fin de trabajar con los datos suministrados sobre necesidades y expectativas de los grupos de interés y aplicar mejoras a dichos servicios .	Diseñar herramienta integrada a la encuesta que nos brinden el soporte indicado, para revisión periódica de las necesidades cambiantes y el grado de cumplimiento.	Enero/2022	Dic/2022	Recursos Humanos	Informe de Medición	DP&D/DO/CM/Convenio	
12	CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.	3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:	3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	Aun no se ha revisado y actualizado el Programa de Igualdad de Oportunidades	Revisar y actualizar el Programa de igualdad de Oportunidades	Tener el Programa de Igualdad de Oportunidades actualizado	Revisar y actualizar el Programa de igualdad de Oportunidades	Enero/2022	Dic/2022	Recursos Humanos	Programa de Igualdad de Oportunidades actualizado	DP&D/DO/DRHH	
13	CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.	Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.	Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	No se han medido resultados	Desarrollar un mecanismo que nos apoye a medir los resultados de la realización de benchmarking, la innovación en los servicios y productos	Disponer de resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	1. Levantar benchmarking realizados 2. Registrar las actividades relevantes e implementadas 3. Llevar estadísticas de las mejoras implementadas producto de los benchmarking.	Enero/2022	Dic/2022	Recursos Humanos	Informe de Medición y mejoras aplicadas productos de los benchmarking	DP&D/DO/CM/Convenio	