

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	5. PROCESOS	5.1 Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.	Departamento de Calidad en la Gestión	Implementar dos (2) módulos nuevos a la plataforma del Sistema de Administración de Documentos (SAD), para gestionar y dar seguimiento a la Administración de Indicadores y a los Mapas de Riesgos de los Procesos de esta SIPEN.	Eliminar y descontinuar el uso de las matrices en Excel para gestionar los indicadores y los mapas de riesgos de los procesos SIPEN, además facilitará todo el proceso de trazabilidad de los registros y evaluaciones de eficacia a los controles implementados, y así poder generar la reclasificación resultante de los niveles de cada riesgo luego de ser evaluado de forma automática.	1. Remisión al Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas, la acción identificada y determinar las especificaciones para analizar el proceso actual y evaluar la factibilidad y alcance que se pueda lograr con la automatización del mismo. 2. Remitir solicitud con las especificaciones para el desarrollo a la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones. 3. Efectuar las adecuaciones informáticas para la integración de los dos (02) nuevos módulos, según lo solicitado y completar las fases de prueba. Fase 1: Desarrollo Plataforma de Indicadores. Fase 2: Desarrollo Plataforma Administración de Riesgos. 4. Realizar pase a producción de las mejoras implementadas al sistema y verificación de eficacia del proceso.	05/01/2023	18/12/2023	Personal del Departamento de Calidad en la Gestión Personal del Departamento de Desarrollo de Sistemas Equipos tecnológicos (hardware y software) apropiados para llevar a cabo el proceso de manera eficiente.	Cantidad de mejoras integradas al Sistema de Administración de Documentos (SAD).	Alberto Jiménez Departamento de Calidad en la Gestión	
2	1. LIDERAZGO	1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	Departamento de Calidad en la Gestión	Realizar el proceso de Revisión por la Dirección de forma integrada, incluyendo la Norma 9001:2015 y la Norma ISO 27001:2018 para los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) y de Seguridad de la Información (SGSI).	Actualizar el proceso de Revisión por la Dirección, integrando la revisión del SGC y SGSI en una misma y única reunión.	1. Determinación de los requisitos afines de ambas normas. 2. Levantamiento del estatus de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). 3. Modificar la estructura de la agenda y presentación de la Revisión por la Dirección Integrada, para incluir los elementos acordados. 4. Ejecutar la Revisión por la Dirección Integrada. 5. Generar el Acta de la Revisión por la Dirección Integrada.	05/01/2023	18/12/2023	Personal del Departamento de Calidad en la Gestión Personal Departamento de Seguridad y Monitoreo TIC Equipos tecnológicos (hardware y software) apropiados para llevar a cabo el proceso de manera eficiente.	Revisión por la Dirección Integrada Realizada.	Alberto Jiménez Departamento de Calidad en la Gestión	
3	4 ALIANZAS Y RECURSOS	4.4 Gestionar la información y el conocimiento.	Departamento de Recursos Humanos	Modificar Procedimiento de Capacitación y Adiestramiento del Personal (DRH-PR-002), con la finalidad de integrar un párrafo relacionado a la responsabilidad adquirida por el proveedor, cuando estos no cumplan con lo convenido o cancelen la capacitación.	Lograr el cumplimiento de la ejecución de la capacitación por parte de los proveedores.	1. Gestionar la tramitación para modificar el procedimiento (DRH-PR-002). 2. Revisión y validación del Procedimiento con el Departamento de Calidad en la Gestión. 3. Carga y aprobación en el Sistema de Administración de Documentos (SAD). 4. Socialización del procedimiento. 5. Verificación de eficacia del proceso modificado.	05/01/2023	18/12/2023	Encargada de Recursos Humanos Personal del Departamento de Calidad en la Gestión Equipos tecnológicos (hardware y software) apropiados para llevar a cabo el proceso de manera eficiente.	Procedimiento de Capacitación y adiestramiento del Personal actualizado.	Walkiria Medina Departamento de Recursos Humanos	
4	5 PROCESOS	5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.	Escuela Previsional	Modificar el Procedimiento de Gestión de la Escuela Previsional (DDE-PR-004), para incluir un párrafo que indique la remisión a los facilitadores de sus evaluaciones, en base a los resultados y comentarios relacionados a sus intervenciones dentro de la de Encuesta de Satisfacción.	Remitir las evaluaciones de las Encuesta de Satisfacción de Servicios Públicos a los facilitadores de la Escuela Previsional.	1. Gestionar la tramitación para modificar el procedimiento (DDE-PR-004). 2. Revisión y validación del Procedimiento con el Departamento de Calidad en la Gestión. 3. Carga y aprobación en el Sistema de Administración de Documentos (SAD). 4. Socialización del procedimiento. 5. Verificación de eficacia del proceso modificado e implementado.	05/01/2023	18/12/2023	Encargada de la Escuela Previsional Personal del Departamento de Calidad en la Gestión Equipos tecnológicos (hardware y software) apropiados para llevar a cabo el proceso de manera eficiente.	Procedimiento de Gestión de la Escuela Previsional actualizado.	Marlen Merejo Departamento Escuela Previsional	

5	4. ALIANZAS Y RECURSOS	4.4. <i>Gestionar la información y el conocimiento.</i>	Departamento de Recursos Humanos	Establecer Programa de Gestión del Conocimiento Institucional, por medio del cual se realicen actividades internas que fomenten el intercambio de conocimientos entre las diversas áreas.	Fortalecer el compartir el conocimiento. Establecer un programa de gestión del conocimiento para fortalecer el intercambio de información y experticia dentro de la Institución, con el fin de mejorar el rendimiento de la organización o los resultados de un proyecto.	1. Establecer mapeo de los conocimientos claves o críticos por procesos en las diferentes áreas. 2. Diseño de la estructura del programa de gestión del conocimiento. 3. Establecimiento de medios de socialización. 4. Aplicación del programa y monitoreo del cumplimiento. 5. Verificación de eficacia del proceso modificado e implementado.	05/01/2023	18/12/2023	Encargada de Recursos Humanos. Equipos tecnológicos (hardware y software) apropiados para llevar a cabo el proceso de manera eficiente. Participación del personal clave de la institución para brindar y recibir la información.	Programa de Gestión del Conocimiento Institucional creado.	Walkiria Medina Departamento de Recursos Humanos
6	7 RESULTADOS EN LAS PERSONAS	7.2 <i>Mediciones del Rendimiento (desempeño).</i>	Oficina de Acceso a la Información Pública	Modificar Procedimiento de Gestión de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Satisfacción del Cliente (OAI-PR-001), para establecer la clasificación de las distintas quejas y sugerencias, así como establecer la periodicidad de la revisión del buzón, de forma tal que se pueda dar atención y respuesta dentro el plazo establecido (menos de quince días laborables).	Clasificar las "Consultas" y " Quejas y Sugerencias" con la finalidad de brindar atención dentro del plazo establecido, en función de la clasificación por tipo.	1. Gestionar la tramitación del documento editable para modificar el procedimiento (OAI-PR-001). 2. Revisión y validación del Procedimiento con el Departamento de Calidad en la Gestión. 3. Carga y aprobación en el Sistema de Administración de Documentos (SAD). 4. Socialización del procedimiento. 5. Verificación de eficacia del proceso modificado e implementado.	05/01/2023	18/12/2023	Encargada de la Oficina de Acceso a la Información Pública Personal del Departamento de Calidad en la Gestión Equipos tecnológicos (hardware y software) apropiados para llevar a cabo el proceso de manera eficiente.	Procedimiento de Gestión de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Satisfacción del Cliente actualizado.	Daysi Montero Departamento de la OAI
7	7 RESULTADOS EN LAS PERSONAS	7.1 <i>Mediciones de la percepción.</i>	Departamento de Calidad en la Gestión	Diseñar una nueva metodología y criterios para la recopilación, tabulación y análisis de las Encuestas de Satisfacción de los Servicios brindados por la Institución, incluyendo ampliar su alcance actual.	Actualizar la metodología para la recopilación y manejo de datos e información de la Encuesta de Satisfacción de Servicios brindados por la Institución, así como ampliar el alcance de la misma.	1. Levantamiento de los servicios brindados (Catálogo de Servicios SIPEN). 2. Gestionar con el Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas, la automatización y vínculo de la herramienta de evaluación con cada servicio ofrecido de forma virtual u otro método que aplique. 3. Establecimiento del método / ficha técnica para la aplicación de la encuesta. 4. Proceso de revisión y aprobación interna con las diferentes áreas involucradas. 5. Verificación de eficacia del proceso modificado e implementado.	05/01/2023	18/12/2023	Encargado de Departamento de Calidad en la Gestión. Personal del Departamento de Calidad en la Gestión. Personal del Departamento de Desarrollo de Sistemas Equipos tecnológicos (hardware y software) apropiados para llevar a cabo el proceso de manera eficiente.	Encuestas de Satisfacción Actualizadas.	Alberto Jiménez Departamento de Calidad en la Gestión
8	9 RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO	9.1 <i>Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.</i>	Dirección de Control de Beneficios	Optimizar el proceso de Supervisión de Expedientes de las Solicitudes de Beneficios de los Afiliados y sus Beneficiarios.	Automatizar los mecanismos de supervisión del beneficio de pensión por cesantía por edad avanzada utilizados.	1. Reunión con el Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas para automatización de los mecanismos de supervisión del beneficio de pensión por cesantía por edad avanzada. 2. Remisión de las especificaciones a incluir en la nueva plataforma. 3. Diseño y configuración de la plataforma para administrar los expedientes de supervisión del beneficio de pensión por cesantía por edad avanzada. 4. Designar un responsable y un suplente para la revisión de los expedientes del beneficio de pensión por cesantía por edad avanzada y notificar a todo el personal del Departamento de Prestaciones sobre esta designación. 5. Realizar proceso de inducción con el personal designado. 6. Monitoreo y seguimiento a la eficacia de la implementación del nuevo proceso automatizado.	05/01/2023	18/12/2023	Personal de la Dirección de Control de Beneficios Personal del Departamento de Desarrollo de Sistemas Equipos tecnológicos (hardware y software) apropiados para llevar a cabo el proceso de manera eficiente.	Cantidad de procesos de supervisión automatizados	Rhoden De León Director de Beneficios

9	<p>9 RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO</p>	<p>9.1 Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.</p>	<p>Dirección de Control de Inversiones</p>	<p>Optimizar el proceso de Supervisión de las Inversiones de los Fondos de Pensiones a través de la implementación de mejoras automatizadas a las funcionalidades operativas de la plataforma del Sistema de Monitoreo, Validación y Fiscalización de Procesos de Pensiones (SAS).</p>	<p>Se busca integrar seis (6) mejoras la plataforma del Sistema de Monitoreo, Validación y Fiscalización de Procesos de Pensiones (SAS):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Adecuación de la sección Registro de Control de la Comisión Anual Complementaria a Registro de Control de Comisión sobre Saldo Administrado. 2. Adecuación de la sección calendario de pagos para asumir todos los cupones enviados. 3. Adecuación de la carga de secciones del informe diario para que permita carga múltiple (ejemplo formato carga libre). 4. Creación de nueva regla y/o revisión de las existentes, según aplique, para: <ol style="list-style-type: none"> a. Validar la calificación de riesgo en los instrumentos tipo I. b. Creación de una carga para correcciones secciones del informe de fechas pasadas. c. Creación de regla para instrumentos tipo I repetidos. d. Validar el número de operación para los instrumentos que no son tipo I. e. Validar MD el tipo de Movimiento "D". 5. Mejoras a la imagen visual (estética, colores, etc.). 6. Revisión de la parte de la validación que frecuentemente presenta los archivos validados sin estarlo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reunión con el Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas. 2. Remisión de las mejoras a incluir en la plataforma Sistema de Monitoreo, Validación y Fiscalización de Procesos de Pensiones (SAS). 3. Diseño y configuración de las mejoras a implementar en la plataforma Sistema de Monitoreo, Validación y Fiscalización de Procesos de Pensiones (SAS). 4. Proceso de realización de pruebas, implantación y aceptación del pase a producción de la mejora implementada. 4. Monitoreo y seguimiento a la eficacia de la implementación del nuevo proceso automatizado. 	05/01/2023	18/12/2023	<p>Personal de la Dirección de Control de Inversiones</p> <p>Personal del Departamento de Desarrollo de Sistemas</p> <p>Equipos tecnológicos (hardware y software) apropiados para llevar a cabo el proceso de manera eficiente.</p>	<p>Cantidad de mejoras integradas a la Plataforma Sistema de Monitoreo, Validación y Fiscalización de Procesos de Pensiones (SAS).</p>	<p>Arianny Pérez Directora de Control de Inversiones</p>	
---	---	--	---	--	---	---	------------	------------	--	--	---	--