



Ministerio de Hacienda  
Dirección General de Presupuesto



PLAN DE MEJORA CAF 2023

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin					
1	Criterio IV: Alianzas y recursos Criterio V: Procesos	4.4 Gestionar la información y el conocimiento. 5.1 Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.	Mejorar el proceso de backup y la gestión de riesgos de este, para garantizar que la disponibilidad y almacenamiento eficaz de la información.	Mejorar y automatizar el proceso de backup de de la DIGEPRES.	1. Garantizar la disponibilidad de la información. 2. Garantizar que la información sea recogida, procesada y almacenada eficazmente. 3. Revisar y mejorar los procesos para garantizar la protección de datos.	1. Compra de servidores para backup. 2. Compra de NasS (Network as a Service o Red como Servicio). 3. Compra de licencia para Sistema de backup. 4. Replazar servidores. 5. Plan de continuidad del negocio. 7. Designación de personal para realizar backup.	ene-23	dic-23	1. Recursos financieros 2. Recursos tecnológicos 3. Recursos humanos	1. Pliego de compras. 2. Plan de continuidad. 3. Contrato de colaborador.	1. Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones 2. Departamento Administrativo y Financiero 3. Departamento de Recursos Humanos		
2	Criterio II: Estrategia y planificación Criterio IV: Alianzas y recursos Criterio VIII: Resultados en responsabilidad social Criterio IX: Resultados clave del rendimiento	2.4 Gestionar el cambio y la innovación para asegurar la agilidad y la resiliencia de la organización. 4.4 Gestionar la información y el conocimiento. 8.2 Mediciones de rendimiento. 9.1 Resultados externos: servicios o productos y valor público 9.2 Resultados internos: nivel de eficiencia.	Mejorar y aplicar con mayor frecuencia el establecimiento de redes de aprendizaje y colaboración (benchmarking/benchmarking) o laboratorios de conocimiento.	Realizar Benchmarking/Benchmarking o laboratorios de conocimiento para beneficio de la DIGEPRES.	1. Adquirir información externa relevante. 2. Obtener aportes creativos. 3. Construir cultura impulsada por la innovación y cambio. 4. Mejorar los procesos de la Institución.	1. Analizar cuáles procesos de la institución pueden mejorarse utilizando el aprendizaje por comparación. 2. Colocar el indicador de la meta en el Procedimiento manejo de Quejas, Denuncias, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. 3. Coordinar acercamientos con estas instituciones.	ene-23	dic-23	1. Recursos humanos 2. Recursos tecnológicos	1. Solicitud de benchmarking con instituciones. 2. Reuniones con instituciones.	1. Departamento de Planificación y Desarrollo		
3	Criterio VI: Resultados orientados a los ciudadanos/clientes Criterio VII: Resultados en las personas Criterio VIII: Resultados en responsabilidad social Criterio IX: Resultados clave del rendimiento	6.1 Mediciones de percepción 6.2 Mediciones de rendimiento. 7.1 Mediciones de percepción 7.2 Mediciones del desempeño. 8.1 Mediciones de percepción. 9.1 Resultados externos: servicios o productos y valor público.	Mejorar en la definición de un objetivo para la cantidad de quejas y sugerencias recibidas vs atendidas.	Implementar una meta de la cantidad de quejas, reclamos o sugerencias resueltas en el tiempo.	1. Medir en base a un parámetro. 2. Construir cultura impulsada por la innovación y cambio. 3. Monitorar el cumplimiento de la meta establecida.	1. Establecer meta de cantidad de quejas, reclamos o sugerencias resueltas en el trimestre. 2. Colocar el indicador de la meta en el Procedimiento manejo de Quejas, Denuncias, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. 3. Monitorar el cumplimiento de la meta establecida.	ene-23	dic-23	1. Recursos humanos 2. Recursos tecnológicos	1. Procedimiento de manejo de quejas y sugerencias actualizado.	1. Departamento de Planificación y Desarrollo		
4	Criterio IV: Alianzas y recursos Criterio VI: Resultados orientados a los ciudadanos/clientes Criterio VII: Resultados en las personas Criterio IX: Resultados clave del rendimiento	4.4 Gestionar la información y el conocimiento. 6.1 Mediciones de percepción. 7.1 Mediciones de percepción. 9.2 Resultados internos: nivel de eficiencia.	Mejorar e incrementar la frecuencia de la generación y almacenamiento de las estadísticas del uso de: OneDrive cloud services, Microsoft Teams y Microsoft Outlook, ya que la información sólo se guarda por 180 días hacia atrás.	Generar estadísticas del uso de: OneDrive cloud services, Microsoft Teams y Microsoft Outlook.	1. Conocer el impacto de la digitalización en el desempeño de la institución (ahorros de tiempo, costo, materiales, etc.) 2. Medir el uso de de las herramientas para potenciar su rendimiento y las habilidades los usuarios.	1. Elaborar un reporte con estadísticas de uso de los servicios de mensajería que tiene la institución.	ene-23	dic-23	1. Recursos humanos 2. Recursos tecnológicos	1. Enlace del Reporte.	1. Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		
5	Criterio I: Liderazgo Criterio III: Personas Criterio V: Procesos	1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua. 3.2 Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas. 5.1 Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.	Fortalecer la implementación de la gestión de riesgos a todos los niveles para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno.	Implementar la gestión de riesgos basada en la Norma ISO 31000:2018.	1. Asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización. 2. Garantizar la continuidad del negocio. 3. Anticiparse a lo que puede ocurrir y desarrollar estrategias que permitan abordar las amenazas.	1. Definir con valores numéricos el criterio para la apreciación de la consecuencia por categoría de riesgos. 2. Crear, aprobar y publicar Manual de Riesgos y Procedimiento de Gestión de Riesgos. 3. Capacitar sobre la cultura de riesgos a establecer. 4. Identificar los Riesgos. 5. Documentar los riesgos identificados en la matriz. 6. Analizar los Riesgos. 7. Evaluar los Riesgos. 8. Tratar los Riesgos. 9. Valorar el tratamiento y los riesgos residuales. 10. Monitoreo y revisión.	ene-23	dic-23	1. Recursos humanos 2. Recursos tecnológicos	1. Matriz de Riesgos 2. Reuniones con las áreas 3. Presentaciones. 4. Avance del Cronograma.	1. Departamento de Planificación y Desarrollo		
6	Criterio I: Liderazgo	1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	Reforzar los principios de Calidad en la gestión con la implementación de la Norma ISO 9001 y el seguimiento a los planes de mejora del autodiagnóstico del Modelo CAF.	Implementar una cultura de calidad en el sistema de gestión de la institución, basada en la Norma ISO 9001:2015.	1. Mejorar la calidad de los servicios que presta la DIGEPRES a las entidades. 2. Mejorar y estandarizar la documentación de los procesos y sistematizar los procesos sustantivos. 3. Fortalecer las Capacidades de la DIGEPRES para implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad y para realizar las auditorías internas a la calidad. 4. Satisfacer las necesidades del cliente mediante el establecimiento de los procesos de mejora continua dentro de la institución	1. Elaborar Términos de Referencia para contratación de consultor. 2. Publicar proceso de licitación. 3. Elegir entre los aplicantes. 4. Contratar consultor. 5. Realizar autodiagnóstico de los procesos institucionales conforme a la Norma ISO 9001:2015. 6. Capacitación en Introducción y fundamentos de la norma ISO 9001:2015. 7. Gap Analysis e Informe de las brechas de los procesos de acuerdo con la Norma ISO 9001:2015 8. Plan de Ruta que defina el alcance de la certificación con la norma ISO 9001:2015 según resultados del análisis de la brecha. 9. Documentación e implementación de todos los procesos alineados con la Norma ISO 9001: 2015 y sus KPI's. 10. Capacitación en Auditor Interno para la norma ISO 9001:2015. 11. Auditoría Interna de los Procesos. 12. Ajuste de procesos según resultados de la auditoría interna. 13. Validación de la preparación para la Certificación.	ene-23	dic-23	1. Recursos humanos 2. Recursos tecnológicos 3. Recursos financieros	1. Términos de Referencia. 2. Publicación de Licitación. 3. Contrato con consultor. 4. Reuniones con el consultor. 5. Avance del Cronograma.	1. Departamento de Planificación y Desarrollo		



Ministerio de Hacienda  
Dirección General de Presupuesto



PLAN DE MEJORA CAF 2023

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin					
7	Criterio VI: Resultados orientados a los ciudadanos/clientes Criterio VIII: Resultados en responsabilidad social	6.1 Mediciones de percepción 6.2 Mediciones de rendimiento. 8.1 Mediciones de percepción.	Mejorar el progreso sostenido de las calificaciones de la OAI.	Aumentar o mejorar el progreso sostenido de las calificaciones de la OAI.	1. Diseñar estrategias que permitan aumentar o mantener un progreso sostenido de las calificaciones de la OAI.	1. Elaborar revisión previa del portal de transparencia. 2. Comunicar a las áreas los requerimientos necesarios para que las evidencias sean válidas. 3. Aplicar encuestas de satisfacción del servicio de la OAI a los solicitantes al finalizar el servicio. 4. Remisión de comunicación del Director General informando la pronta remisión por parte de las áreas de la información solicitada por la OAI. 5. Designar responsable en el área de Gobiernos Locales, que remita la información solicitada por la OAI. 6. Redactar, publicar e implementar un procedimiento que establezca un plazo interno para que las áreas respondan las solicitudes de la OAI, de acuerdo al nivel de dificultad de la solicitud.	ene-23	dic-23	1. Recursos humanos 2. Recursos tecnológicos	1. Reporte de calificaciones 2. Comunicaciones remitidas 3. Resultados de encuestas	1. Oficina de Acceso a la Información (OAI)		
8	Criterio VII: Resultados en las personas Criterio IX: Resultados clave del rendimiento	7.1 Mediciones de percepción 7.2 Mediciones del desempeño. 9.2 Resultados internos: nivel de eficiencia.	Mejorar la calificación de la encuesta de clima.	Aumentar el promedio general de la Encuesta de Clima.	1. Diseñar estrategias que permitan aumentar las calificaciones en las dimensiones de: Mejora y Cambio; Balance Trabajo-Familia; Colaboración y Trabajo en Equipo; Disponibilidad y Recursos, para aumentar el promedio general de la Encuesta de Clima.	1. Elaborar plan con acciones para mejorar el clima institucional. 2. Informe de resultados de implementación de Plan. 3. Socialización.	ene-23	dic-23	1. Recursos humanos 2. Recursos tecnológicos	Calificación encuesta clima	1. Departamento de Recursos Humanos		
9	Criterio IX: Resultados clave del rendimiento	9.2 Resultados internos: nivel de eficiencia.	Mejorar la frecuencia de evaluaciones o auditorías internas.	Realizar auditorías internas periódicas.	1. Obtener información relevante para la gestión de riesgos y la mejora de los procesos.	1. Elaborar Programa Anual de Auditoría. 2. Compartir calendario de auditoría. 3. Realizar campaña de auditoría interna. 4. Reunión con Equipo Auditor para ver el Programa Anual de Auditoría y explicar los procesos a auditar. 5. Elaborar Plan de Auditoría y Listados de Verificación. 6. Realizar reunión de apertura de Auditoría Interna. 7. Ejecutar auditorías planificadas.	ene-23	dic-23	1. Recursos humanos 2. Recursos tecnológicos	Evidencia de auditorías realizadas.	Departamento de Planificación y Desarrollo		
10	Criterio II: Estrategia y planificación Criterio VII: Resultados en las personas Criterio VIII: Resultados en responsabilidad social	2.2 Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada. 7.1 Mediciones de percepción. 8.1 Mediciones de percepción 8.2 Mediciones de rendimiento.	Mejorar la frecuencia de las actividades de responsabilidad social de la organización.	Realizar actividades de responsabilidad social o gestión ambiental.	1. Integrar aspectos de responsabilidad o gestión ambiental (Proveedores con perfil de responsabilidad social, política de reciclaje cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de papel, reducción de suministros como agua, electricidad y gas). 2. Aumentar la participación voluntaria en actividades relacionadas a la responsabilidad social (apoyo a actividades comunitarias, sociales, culturales y medioambientales).	1. Plan de responsabilidad social. 2. Campañas de responsabilidad social. 3. Cambiar vasos plásticos por vasos de cartón. 4. Implementar política de zero papel o papel mínimo. 5. Traducir Carta Compromiso al Ciudadano al sistema braille para beneficiar los ciudadanos-clientes no videntes.	ene-23	dic-23	1. Recursos humanos 2. Recursos tecnológicos 3. Recursos financieros	Actividades de Responsabilidad social realizadas.	1. Departamento de Recursos Humanos 2. Departamento Administrativo y Financiero		
11	Criterio VI: Resultados orientados a los ciudadanos/clientes	6.2 Mediciones de rendimiento.	Mejorar el tiempo de respuesta de las certificaciones presupuestarias para cumplir con el tiempo establecido en la circular 27, acápite 6.6.	1. Actualizar el PR-RH-03 Procedimiento de Registro y Control para que se aplique se contemple la suplencia del personal que se le asigna un trabajo y luego se va de vacaciones o licencia. 2. Evaluar el cumplimiento de la circular 27 sobre el tiempo de respuesta de: certificaciones presupuestarias y modificaciones presupuestarias.	1. Dominar el tiempo de respuesta. 2. Cumplir con lo establecido en las normativas. 3. Mejorar el proceso.	1. Actualizar el procedimiento. 2. Agregar el procedimiento. 3. Publicar el procedimiento. 4. Validar aplicación del procedimiento. 5. Hacer reporte para validar el cumplimiento de la circular 27 sobre: el tiempo de respuesta de: certificaciones presupuestarias y modificaciones presupuestarias.	ene-23	dic-23	1. Recursos humanos 2. Recursos tecnológicos	1. Aprobación del procedimiento. 2. Reporte de evaluación.	1. Departamento de Planificación y Desarrollo		