

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	3. PERSONAS	3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas (Ejemplo 1)	Se evidencia la necesidad de que la SIS diseñe e implemente planes de desarrollo de los recursos humanos basados en las competencias actuales y futuras.	Incluir dentro de los programas de capacitación institucional cursos, diplomados y talleres que permitan a los colaboradores obtener la formación de las competencias actuales y futuras en la administración.	Desarrollar las competencias y habilidades en los colaboradores de la SIS basada en la demanda actuales y futuras	Elaborar programa de capacitación institucional basados en la demanda actuales y futuras	ene-23	dic-23	Recursos tecnológico	Programa de capacitación institucional	Encargado (a) del Departamento de Capacitación y Desarrollo	
2	3. PERSONAS	3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas (Ejemplo 5)	Se evidencia la necesidad de que la SIS diseñe para los nuevos empleados un tutor que le apoye durante su proceso de integración.	Crear herramientas que contemplen la asignación de un tutor temporal para los empleados de nuevo ingreso	Propiciar una mejor integración del nuevo persona a la SIS	Crear una matriz donde se designe un tutor temporal al personal de nuevo ingreso.	mar-23	nov-23	Recursos Humanos	Matriz de designación de tutor	Encargado (a) de Reclutamiento y Selección de Personal	
3	4. ALIANZAS Y RECURSOS	4.4. Gestionar la información y el conocimiento (Ejemplo 1)	Se evidencia la necesidad de que la organización desarrolle una cultura centrada en el aprendizaje continuo y defina un sistema que permita administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	Elaborar una política de confidencialidad y planes de sucesión para los puestos claves	Asegurar que el conocimiento clave de los empleados que dejan de laborar en la organización se retenga dentro de la misma.	1- Coordinar con la dirección Jurídica y RRHH para realizar la elaboración de una política de confidencialidad. 2- Elaborar planes de sucesión para los puestos claves	sep-23	dic-23	Recursos Humanos y Jurídicos	Política de Confidencialidad y planes de Sucesión	Recursos Humano	
4	4. ALIANZAS Y RECURSOS	4.5. Gestionar la tecnología (Ejemplo 2)	Se evidencia la necesidad de que la SIS desarrolle una herramienta que pueda monitorear y evaluar sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Evaluar la rentabilidad (costo-efectividad) tecnologías usadas y su impacto en la SIS.	Gestionar la tecnología con evaluaciones de costo efectividad	Elaborar Informe de costo efectividad de las inversiones tecnologías existentes	feb-23	ago-23	Recursos Humanos y Tecnológico	Informe de costo efectividad	Dirección de tecnología	
5	5. PROCESOS	5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general (Ejemplo 2)	Se evidencia la necesidad de que la institución incorpore métodos que consideren el principio de una sola vez para el desarrollo de servicios al ciudadano	Fortalecer los servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda existente.	Mejorar la calidad de los servicios orientados al cliente ciudadano/cliente	Elaborar informes del cumplimiento de los servicios mas demandados	ago-23	nov-23	Recursos Humanos y Tecnológico	Informe de servicios solicitados y grado de cumplimiento	Centro de atención al Usuario	
6	5. PROCESOS	5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general (Ejemplo 3)	Se evidencia la necesidad de desarrollar herramientas que permitan identificar y satisfacer necesidades y expectativas según la diversidad y gestión de género	Identificar y satisfacer necesidades y expectativas según la diversidad y gestión de género.	Mejorar la calidad de los servicios	Incorporar encuesta para conocer las necesidades y expectativas según la diversidad y gestión de género	feb-23	sep-23	Recursos Humanos y Tecnológico	Informe de encuesta	Centro de atención al Usuario	
7	5. PROCESOS	5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes (Ejemplo 4)	Se evidencia la necesidad de que la SIS incorpore incentivos y las condiciones para que en la institución se desarrollen procesos interorganizacionales	Incorporar incentivos para documentar procesos interorganizacionales	Aumentar la cantidad de servicios en línea	1- Realizar levantamientos de los servicios mas demandados 2- Colocar servicio mas demandado en línea	abr-23	nov-23	Recursos Humanos y Tecnológico	Fotos del portal web	Dirección de Planificación y Desarrollo	Según disponibilidad de presupuesto
8	6. RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.	6.2. Mediciones de Rendimiento (Ejemplo 4)	No contamos con carta compromiso	Elaborar Carta Compromiso	Compromiso con los servicios ofrecidos a los Ciudadanos	1-Solicitar asesoría a los analista del map 2- Elaborar Carta Compromiso	ene-23	jul-23	Recursos Humanos y Tecnológico	Carta Compromiso aprobada	Dirección de Planificación y Desarrollo	
9	6. RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.	6.3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación. (Ejemplo 2)	Se evidencia la necesidad de que la SIS realice un registro del número de sugerencias que son implementadas.	Conocer la cantidad sugerencias que son implementadas	Dar respuestas a las sugerencias realizadas por los grupos de interés	Crear registro de sugerencias hechas y cuales fueron implementadas	jun-23	dic-23	Recursos Humanos y Tecnológico	Fotos de buzón de sugerencias y sugerencias realizadas por los usuarios	Dirección de Planificación y Desarrollo	
10	7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS.	7.1. Mediciones de la percepción (Ejemplo 3)	Se evidencia la necesidad de que la SIS propicie la participación de las personas en las actividades de mejoras	Incentivar la participación de las personas en las actividades de mejoras	Conocer el nivel de participación del personal en actividades de mejora	Diseñar indicador que mida el nivel de participación del personal en actividades de mejora	jul-23	dic-23	Recursos Humanos y Tecnológico	Registro de participantes en reuniones de actividades de mejoras	Dirección de Planificación y Desarrollo	

11	8. RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.	8.1. Mediciones de percepción (Ejemplo 1)	<i>Se evidencia la necesidad de que la SIS realice una medición específica para conocer el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional.</i>	Conocer el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos	Conocer la percepción que tiene la sociedad sobre el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos / clientes más allá de la misión institucional.	Incorporar en la encuesta de grupos de interés pregunta que permita conocer la percepción de la sociedad sobre el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos / clientes	may-23	oct-23	Recursos Humanos y Tecnológico	Formulario o informe de encuesta	Centro de atención al Usuario	
12	9. RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO	9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público (Ejemplo 4)	<i>Se evidencia la necesidad de que la SIS realice una medición general del grado de cumplimiento de sus contratos/acuerdos y convenios.</i>	Realizar registro general del grado de cumplimiento de sus contratos/acuerdos y convenios	Conocer el grado de cumplimiento de sus contratos/acuerdos y convenios	Crear un una matriz o registro para conocer el grado de cumplimiento	abr-23	nov-23	Recursos Humanos y Tecnológico	Matriz o informes de grado de cumplimiento	Dirección de Planificación y Desarrollo	