



**TESORERIA DE LA SEGURIDAD SOCIAL**  
**DIRECCION DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO/DEPARTAMENTO D. I. y CALIDAD EN LA GESTION**  
**PLAN DE MEJORA CAF**  
**AI 2023**

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Responsable Ejecución	Indicador de logro	Responsable de seguimiento	Fecha de ejecución nivel	Comentarios
							Inicio	Fin						
1	<b>CRITERIO 1: LIDERAZGO</b>	Subcriterio 1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.	Grupos de líderes TSS  5. Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Fortalecer el liderazgo de los directores y encargados de la institución.	Motivar, fomentar y potencializar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Realizar capacitación en institución de alto nivel en el tema de liderazgo.	ene-23	jul-23	Humanos y economicos	RRHH	Capacitación Dotada	Dept. D.I. y Calidad en la gestión		
2	<b>CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION</b>	SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.	Todas las áreas  7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	Implementar Software de Gestión Integral de Calidad, Riesgos, Seguridad de la información, continuidad de negocio y normas de cumplimiento.	Contar con un software que permita el manejo la Gestión de sistemas integrados, referencia normas ISO 9001, 27001, 22301, 31000 y 37001, que permita otorgar apoyo a las partes interesadas, tiempos rápidos de respuesta a sus circunstancias, así como un eficiente manejo de información que permita la toma oportuna de decisiones y disminución de los costos totales.	1. Elaboración TDR. 2. Lanzar y adjudicar el proceso de compra 3. Implementación software en un 50% para el 2023	ene-22	nov-23	Recursos Económicos	Dirección TIC	Implementación del software en un 50%	Dirección Planificación y Desarrollo		
3		Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.	Todas las áreas  1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Analizar la implementación de un programa para potenciar la motivación, el clima y bienestar de nuestros colaboradores, basándose en la felicidad laboral.	Aumento de la felicidad organizacional	1. Gestionar Benchmarking con Instituciones con un sistema de felicidad laboral implementado.	ene-23	jun-23	Recursos humanos	RRHH	Competencias actualizadas	Dept. D.I. y Calidad en la gestión		
4	<b>CRITERIO 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS</b>	Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.	RRHH  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.	Implementar Programa de Estudio de Postgrados	Desarrollar competencias de grado superior entre los colaboradores	1. Solicitar la aprobación del comité ejecutivo del procedimiento de Estudio de Postgrados. 2. Realizar Detección de necesidades de competencias de Estudio de Postgrados. 3. Dotar de conocimientos en educación superior a los colaboradores detectados	ene-23	jun-23	Recursos humanos	Dirección Planificación y Desarrollo	Política establecida y recursos dado	Dept. D.I. y Calidad en la gestión		
5		Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.	Todas las áreas  2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, boías de	Implementar programa de integración	Fomentar la integración de los colaboradores a través de actividades, dinámicas para favorecer el ambiente laboral, conocerse entre los colaboradores e identificación con la institución.	1. Investigar empresas que se dediquen a desarrollar programas de integración. 2. Contratación de la empresa	ene-23	dic-23	Humanos y economicos	RRHH	Empresa contratada	Dirección Planificación y Desarrollo		
6	<b>CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS</b>	SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes	Dirección Jurídica  1. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones. (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	Alianza Estratégica Interinstitucional con el Ministerio Público	Alianza Estratégica Interinstitucional con el Ministerio Público para la formación de los Fiscales Especializado en temas de Seguridad Social y otros de interés común.	1. Firmar acuerdo entre las partes. 2. Ejecución de los programas de capacitación para fiscales enlaces en temas de Seguridad Social.	ene-23	dic-23	Humanos y economicos	Dirección Jurídica	Firma de acuerdos/Fiscales capacitados	Dirección Planificación y Desarrollo		

7	<b>CRITERIO 5: PROCESOS</b>  <b>Subcriterio 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.</b>  <b>Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.</b>	Dirección Jurídica  2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	Implementar Sistema de llamadas automático para apoyar la gestión de Cobranza de deudas a empleadores morosos.	Implementación de un Sistema de llamadas automático para apoyar la gestión de Cobranza de deudas a empleadores morosos.	1. Adjudicación de bien/servicio 2. Implementación del Sistema	ene-23	dic-23	Humanos y economicos	Dirección Jurídica	Sistema Implementado	Dirección Planificación y Desarrollo		
8		Dirección Administrativa  2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	Implementar Software para Gestión de compras, Almacén, Mensajería Tracking y servicios generales.	Gestión Fortalecimiento Dirección Administrativa	1. Implantación de Software 2. Mensajeros capacitados en herramientas automatizadas 3. Plan de mantenimiento preventivo.	ene-23	dic-23	Humanos y economicos	Dirección ADM	Software implementado/personal capacitado/plan de mantenimiento preventivo	Dirección Planificación y Desarrollo		
9		4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	Implementar Transdoc para las Oficinas Regionales	Implementar Transdoc para las Oficinas Regionales que aporte al fortalecimiento institucional	1. Creación de diagrama de flujo de proceso 2. Capacitaciones para adquirir los conocimientos del software Transdoc y para el flujo de proceso 3. Implementación del software en oficinas regionales.	ene-23	dic-23	Humanos y economicos	Dirección ADM	Implementación software	Dirección Planificación y Desarrollo		
10		Dirección de Servicios  2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	Implementar de sistema de gestión de servicios basado en Experiencia Cliente para manejo de llamadas y atención presencial.	Fomentar la cultura de experiencia al usuario en la institución y la optimización de las operaciones de la TSS.	1. Implementación de sistema de gestión de servicios basado en Experiencia Cliente para manejo de llamadas y atención presencial.	ene-23	dic-23	Humanos y economicos	Dirección de Servicios	Sistema Implementado	Dirección Planificación y Desarrollo		