



DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS A LA SEGURIDAD SOCIAL (DIDA)

PLAN DE MEJORA CAF

AÑO 2024



Caralies Serrata Méndez
Directora General

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL -CAF-

Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)

Periodo Enero-Diciembre 2024



REPUBLICA DOMINICANA
INSTITUCIÓN GENERAL DE SEGUROS SOCIALES
DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS A LA SEGURIDAD SOCIAL (DIDA)



CAF

No	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tempo	Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Medio de verificación	
							Inicio	Fin				
1		1.1. Dirigir la organización su Misión, Visión y Valores	1.- No se verifica la participación de los clientes externos, en la formulación de la Misión, Visión y Valores. (Informe de retorno)	Establecer un proceso estructurado para involucrar a los Clientes Externos en la definición y revisión de la Misión, Visión y Valores.	Incorporar la perspectiva de los Clientes externos en la definición de la Misión, Visión y Valores de la organización para mejorar la relevancia y alineación con sus necesidades.	1.- Identificar a los Clientes externos 2.- Diseñar métodos de consulta (encuestas, entrevistas, focus groups) 3.- Analizar la retroalimentación recibida 4.- Actualizar la Misión, Visión y Valores en consecuencia.	Enero	Marzo	Equipo de gestión, personal de relaciones con usuarios, herramientas de encuestas y retroalimentación.	Porcentaje de participación de Clientes Externos en la definición de la Misión, Visión y Valores.	Dirección de Planificación y Desarrollo	Registros de participación de Clientes Externos en las sesiones de definición de Misión, Visión y Valores, informes de encuestas y análisis de retroalimentación.
2	1. LIDERAZGO	1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	2.- No se evidencia la participación de los grupos de interés en la actualización del marco estratégico.	Implementar un enfoque colaborativo en la planificación estratégica.	Incluir a los grupos de interés en el proceso de actualización del marco estratégico para garantizar una estrategia más integral y representativa.	1.- Identificar y priorizar grupos de interés. 2.- Organizar sesiones de consulta. 3.- Incorporar sus perspectivas en la definición de objetivos estratégicos.	Enero	Marzo	Equipo de planificación Desarrollo, personal de relaciones con grupos de interés, herramientas de comunicación y coordinación.	Número de sesiones de consulta con grupos de interés.	Dirección de Planificación y Desarrollo	Informes de sesiones de consulta con grupos de interés, evidencia de retroalimentación incorporada en el marco estratégico actualizado.
3		1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.	3.- No se evidencia la forma en la que la organización de seguimiento a las reclamaciones y/o sugerencias de los colaboradores	Implementar un proceso formal de gestión de revalorización de los colaboradores.	Establecer un sistema eficiente para el seguimiento y resolución de las inquietudes de los colaboradores.	1.- Diseñar una plataforma de seguimiento. 2.- Asignar responsabilidades para la revisión y respuesta a las reclamaciones y sugerencias. 3.- Monitorear la resolución y analizar patrones recurrentes.	Enero	Diciembre	Sistema de seguimiento de reclamaciones, personal responsable de la gestión de reclamaciones, herramientas de informes.	Tiempo promedio de resolución de reclamaciones y sugerencias.	Dirección de Recursos Humanos	Informes de seguimiento de reclamaciones y sugerencias, tiempo promedio de resolución registrada, análisis de tendencias.
4			4.- No se evidencia política de reconocimiento laboral.	Desarrollar e implementar una política de reconocimiento laboral.	Implementar un sistema de reconocimiento que motive y premie los logros y contribuciones de los colaboradores.	1.- Investigar mejores prácticas. 2.- Diseñar un plan de reconocimiento. 3.- Definir criterios y frecuencia. 4.- Comunicar la política y evaluar su efectividad.	Enero	Diciembre	Equipo de recursos humanos, fondos para premios y recompensas, plataforma de comunicación interna.	Porcentaje de colaboradores que informan sentirse reconocidos.	Dirección de Recursos Humanos	Encuestas de satisfacción de empleados, registros de programas de reconocimiento implementados, resultados de encuestas de percepción.

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL -CAF-

Dirección General de Información y Defensa de los afiliados a la Seguridad Social (DIDA)

Periodo Enero- Diciembre 2024




No	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tempo	Recursos	Indicador	Responsable de seguimiento	Medio de verificación	
							Inicio	Fin				
5	3. PERSONAS	3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.	7.- No se evidencia planificación de actividades formativas vinculadas al enfoque de género.	Diseñar e implementar un plan de formación en enfoque de género.	Promover la igualdad de género y la sensibilización a través de actividades formativas.	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Identificar necesidades de capacitación, desarrollar contenido relevante, planificar talleres y 2.- Desarrollar contenido relevante, 3.- Planificar talleres y sesiones, 4.- Medir la efectividad de la formación. 	Enero	Diciembre	Recursos para desarrollo de material, personal de capacitación, espacios para talleres.	Porcentaje de empleados capacitados en enfoque de género, mejora en la comprensión del enfoque de género por parte de los empleados.	Dirección de Recursos Humanos	Planes de formación implementados, asistencia de empleados, resultados de encuestas de satisfacción después de la formación.
6	4: ALIANZAS Y RECURSOS.	4.5. Gestionar la tecnología.	9.- No mostró evidencias, relativa a la medición del impacto del uso de las TIC, como medio para brindar sus servicios. (Informe de retorno)	Evaluar y presentar evidencias del impacto de las TIC en la prestación de servicios.	Analizar cómo el uso de las TIC mejora la eficiencia y la calidad de los servicios.	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Analizar datos de encuestas, 2.- Recopilar datos sobre eficiencia 3.- Satisfacción de los Usuarios 4.- Realizar análisis comparativos. 	Enero	Diciembre	Personal de tecnología, herramientas de análisis de datos, acceso a registros de servicios.	Mejora en la eficiencia de los servicios a partir de la implementación de TIC.	Dirección TIC	Informes comparativos de rendimiento antes y después de la implementación de las TIC, resultados de encuestas de satisfacción del cliente.
7	5: PROCESOS.	5.2. Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.	10.- No se tiene evidencias claves de como se aplican mejoras de los servicios a partir de las encuestas aplicadas.	Desarrollar un proceso para implementar mejoras basadas en los resultados de las encuestas.	Utilizar la retroalimentación de los usuarios para impulsar mejoras en los servicios.	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Identificar objetivos clave 2.- Seleccionar indicadores adecuados 3.- Planificar y ejecutar acciones de mejora. 4.- Monitorear la efectividad. 	Enero	Diciembre	Personal de análisis de datos, recursos para implementar mejoras, sistema de seguimiento de mejoras.	Número de mejoras implementadas, aumento en la satisfacción del cliente después de las mejoras.	Dirección de Planificación y Desarrollo	Registros de acciones de mejora implementadas, resultados de encuestas de satisfacción del cliente después de las mejoras.
8	6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CIENTES.	3.-Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.	12.- Los resultados presentados no presentan indicadores de logro.	Incorporar indicadores de logro en los resultados	Incluir indicadores cuantificables en los resultados presentados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar cuestionarios o métodos de evaluación 2. Implementar encuestas o evaluaciones 3. Analizar resultados y detectar áreas de mejora 	Enero	Diciembre	Lista de objetivos clave / Lista de posibles indicadores / Datos relevantes	Número de indicadores incorporados en los resultados	Dirección de Planificación y Desarrollo	Informes con indicadores de logro
9	8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.	8.1. Mediciones de percepción, respecto a:	14.- No se evidencia la realización de mediciones de la percepción sobre las actividades de responsabilidad social realizada	Medir la percepción de actividades de responsabilidad social	Realizar encuestas o evaluaciones para capturar la percepción sobre actividades de responsabilidad social	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar cuestionarios o métodos de evaluación 2. Implementar encuestas o evaluaciones 3. Analizar resultados y detectar áreas de mejora 	Enero	Diciembre	Cuestionarios de evaluación / Personal para administrar encuestas	Puntuación promedio de satisfacción de participantes / Identificación de áreas de mejora	Dirección de Recursos Humanos	Informes de evaluación de percepción

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL -CAF-

Dirección General de Información y Defensa de los afiliados a la Seguridad Social (DIDA)

Periodo Enero- Diciembre 2024




No	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Medio de verificación
							Inicio	Fin				
10	9. RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.	9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.	15.- No se evidencia datos que permita establecer comparaciones por año	Recopilar y comparar datos por año	Obtener datos relevantes para permitir comparaciones entre años	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar datos clave para comparación 2. Recopilar datos de años anteriores 3. Organizar y analizar datos 4. Presentar comparaciones en informes 	Enero	Diciembre	Datos históricos /Herramientas de análisis /Personal de análisis de datos	Gráficos comparativos de datos por año	Dirección de Planificación y Desarrollo	Informes de comparación por año

