



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

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

PLAN DE MEJORA CAF

AÑO 2024



arolina Serrata Mena

Directora General

DIRECCION DE PLANIFICACION Y DESARROLLO





PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL -CAF-

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

Periodo Enero- Diciembre 2024

	4				w			2						Z o			
							I. LIDERAZGO							Criterios No.	The second secon		
		referencia.	organización y actuar como modelo de	motivar y apoyar a las personas en la	Subcriterio I. 3 Inspirar		continua.	1.2 Gestionar la organización, su			su Misión, Visión y Valores	I. I. Dirigir la organización		Subcriterio No.	The second secon		
	reconocimiento laboral.	4. No se evidencia política de		colaboradores	la que la organización de seguimiento a las reclamaciones y/o sugerencias de los	3 No se evidencia la forma en	marco estratégico.	2 No se evidencia la participación de los grupos de interés en la actualización del			la Misión, Visión y Valores. (Informe de retorno)			Área de Mejora			
	laboral.	Desarrollar e implementar una		COMMON MANAGES	for		estratégica.	Implementar un enfoque colaborativo en la planificación			definición y revisión de la Misión, Visión y Valores.	b)		Acción de Mejora	The state of the s		
colaboradores.	contribuciones de los	2	Implementar un sistema de		para el seguimiento y resolución de las inquietudes de los colaboradores		garantizar una estratega mas integral y representativa.	en el proceso de actualización del marco estratégico para	Incluir a los grupos de interés		Valores de la organización para mejorar la relevancia y alineación con sus necesidades.	Incorporar la perspectiva de los Clientes externos en la definición de la Misión, Visión y		Objetivo			
 Comunicar la política y evaluar su efectividad. 	3Definir criterios y frecuencia,	2 Diseñar un plan de reconocimiento,	1 Investigar mejores prácticas,	3Monitorear la resolución y analizar patrones recurrentes.	2Asignar responsabilidades para la revisión y respuesta a las ereclamaciones y sugerencias,	IDiseñar una plataforma de seguimiento,	3Incorporar sus perspectivas en la definición de objetivos estratégicos.	2 Organizar sesiones de consulta,	l Identificar y priorizar grupos de interés.	4 Actualizar la Misión, Visión y Valores en consecuencia.	3Analizar la retroalimentación recibida	2Diseñar métodos de consulta (encuestas, entrevistas, focus groups)	IIdentificar a los Clientes externos	Tareas			
		Enero			Enero			Enero				Enero		Inicio	Tie		
		Diciembre			Diciembre			Marzo				Marzo		Fin	Tiempo		
71100	plataforma de comunicación interna	무 ㅠ	Equipo de recursos	let chileting on illoring	La company of the com	Sistema de seguimiento de	comunicación y coordinación.	relaciones con grupos de interés, herramientas de	Equipo de planificación		retroalimentación.	Equipo de gestión, personal de relaciones con usuarios,		necesarios	Recursos		
		colaboradores que					#		WANT COM	Número de sesiones de consulta con grupos de interés.			de la Misión, Visión y Valores.	Porcentaje de participación de Clientes Externos en la definición		Indicador	
	TAIL TOTAL	Dirección de Recursos			Dirección de Recursos Humanos			Dirección de Planificación y Desarrollo) wastrone	Dirección de Planificación		seguimiento	Responsable de		
	implementados, resultados de encuestas de percepción.	empleados, registros de programas de reconocimiento	Encuestas de satisfacción de	de oppositions	reclamaciones y sugerencias, tiempo promedio de resolución registrado, análisis de tendencias	Informes de seguimiento de	en el marco estratégico actualizado.	ret	Informes de sesiones de		informes de encuestas y análisis de retroalimentación.	Registros de participación de Clientes Externos en las sesiones de definición de Misión Visión y Visión de		verificación	Medio de		







PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL -CAF-

Periodo Enero-Diciembre 2024

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





Subcritorio No. Area de Mojorra Acción de Mojorra	Post of the second		Identificación de áreas de mejora	administrar encuestas			 Analizar resultados y detectar áreas de mejora 	de responsabilidad social		actividades de responsabilidad social realizada	percepción, respecto a:	SOCIAL.	9
Subcritorio No. Area de Nejora Acción de Nejor	Informes de evaluación de	Dirección de Recursos Humanos	participantes /		Diciembre	Enero	2. Implementar encuestas o evaluacio	evaluaciones para capturar la	ž	realización de mediciones de la	8.1. Mediciones de	8: RESULTADOS DE	
Subcriterio No. Alvea de Mojora Acción de Mojo			Puntuación promedio de				le evaluación			14 No se evidencia la			
Subcriterio No. Area de Mojora Acción de Mojor							ndicadores						
Subcriterio N.o. Area de Mojorra Acción de Mojorra Doubler e implementar un plan Promove la gualidad de genero Doubler e implementar un plan Promove la gualidad de genero Acción de Mojorra Doubler e implementar un plan Promove la gualidad de genero Acción de Mojorra Doubler e implementar un plan Promove la gualidad de genero Doubler e implementar un plan Promove la gualidad de genero Acción de Mojorra Doubler e implementar un plan Promove la gualidad de genero Acción de Mojorra Doubler e implementar un plan Promove la gualidad de genero Doubler e implementar un plan Promove la gualidad de genero Acción de Mojorra Doubler e implementar un plan Promove la gualidad de genero Doubler e implementar un plan Promove la gualidad de genero Doubler e implementar un plan Promove la gualidad de genero Doubler e implementar un plan Promove la gualidad de genero Doubler e implementar un plan Promove la gualidad de genero Doubler e implementar un plan Promove la gualidad de genero Doubler e implementar un plan Promove la gualidad de genero Doubler e implementar un plan Promove la gualidad de genero Doubler e implementar un plan Promove la gualidad de genero Doubler e implementar un plan Promove la gualidad de genero Doubler e implementar un plan Promove la gualidad de genero Doubler e implementar un plan Promove la gualidad de genero Doubler e implementar un plan Promove la gualidad de genero Doubler e implementar un plan Promove la gualidad de genero Doubler e implementar un plan Promove la gualidad de genero Doubler e implementar un plan Promove la gualidad de genero Doubler e implementar un plan Promove la gualidad de genero Doubler e implementar un plan Promove la gualidad de genero Doubler e implementar un plan Promove la gualidad de genero Doubler e implementar un plan Promove la							4. Presentar resultados con				innovación.	NTES.	
Subcritorio No. Area de Mejora Acción de Mejor	logro	y Desarrollo	resultados	relevantes			3. Recopilar datos y calcular dicadores		logro en los resultados	indicadores de logro.	grupos de interés y la	CIUDADANOS/CLIE	co
Subcritorio No. Area de Mojorra Acción de Mojorra	Informes con indicadore	Dirección de Planificación		Lista de posibles	Diciembre	Enero	2. Seleccionar indicadores decuados		Incorporar indicadores de	12 Los resultados	3Resultados relacionados	6: RESULTADOS	
Subcritorio No. Area de Mejorra Acción de Mejorra Objetivo Tareas Indicador Recursos para desurrol de la persona. 13. Deserrollar y gestionar la capacidade de la persona. 15. No se evidencia particulada al de la persona. 15. No se evidencia particulada al de la persona de la persona de la persona de la persona. 16. Acción de Mejorra Acción de Mejorra Dobiente e implementar un plan Pronover la qualdad de género. 17. No se evidencia persona de la persona de							. Identificar objetivos dave	-					
Subcriterio No. Area de Mejora Acción de Mejor							Monitorear la efectividad.				general.		A STATE OF
Subcriterio No. Area de Mejora Acción de Mejora Objetivo Tareas Inicio Fin necessarios Processarios Inicio Fin necessarios Processarios de empleados de ginero. 3.1. Desarrollar y glanificación de actividade de formación en enloque de ginero. 3.2. Desarrollar y planificación de actividade de formación en enloque de ginero. 3.3. Desarrollar y planificación de actividade de formación en enloque de ginero. 3.4. Desarrollar y planificación en enloque de ginero. 3.5. No mostrio exidencias includada a influencia de redornar la capacidación de la medición del fungacio de la TC. 4. As Gestionar la capacidación de redornar y la cabica de commodor in enloque de ginero. 5. No mostrio exidencias includada de redornor in exidencia includada de redornor	satisfacción del cliente después de las mejoras.	y Desarrollo	en la satisfacción del cliente después de las mejoras.				Planificar y ejecutar acciones de nejora,			mejoras de los servicios a partir de las encuestas aplicadas.			7
Subcriterio No. Avea de Mejorra Acción de Mejorra Acción de Mejorra Acción de Mejorra Desirre implementar un plan Promover la igualdad de ginero. 7. No se evidencias de las personas. 4. Desarrollar y planticación de accividades de formación en enfoque de ginero. 4. Gestionar la reación de ginero. 4. Gestionar la impacto de las Tico, como medió para brindra. Como medió para brindra. Como medió para brindra. Como medió para brindra. Servicios de la Tico, como medió para brindra. Persona de recorno) 5. O finadades formativas vinciadades de formación en enfoque de ginero. 4. Gestionar la impacto de las Tico, del impacto de las Tico, presentar evidencias vervicios de la Tico en la medición de arcivicios. Personal de contenido nel valuar y presentar evidencias vervicios de la Tico en la medición de arcivicios. Personal de contenido nel valuar y presentar evidencias de la medición de arcivicios. Personal de securidos. 5. 2 Ofencer productos y Persona de recorno de la Tico de las revicios de las Tico de las revicios de las Tico de las revicios de Tico de las revicios de las revicios de Tico de las revicios de Tico de las revicios de las re	mejora implementadas resultados de encuestas	Dirección de Planificación		500 (0)	Diciembre	Enero	Identificar áreas de mejora,	-	Desarrollar un proceso para implementar mejoras basadas	10 No se tiene evidencias	prestar servicios		
Subcriterio No. Area de Mejora Acción de Mejora Chjetivo Tareax Inicio Fin necesarios Indicador Responsable de capacidades de capacidades de formativas vinculadas a de las personas. 3.2. Desarrollar y gentionar las capacidades contenido e actividades de formativa vinculadas a de formativa vinculadas al de formativa vinculadas a de formativa vinculadas al de formativa vinculadas a de formativa vinculadas al deformativa vinculadas de	Registros de acciones		No.	Personal de análisis de			- Analizar datos de encuestas,	-			5.2 Ofrecer productos y		
Subcriterio No. Àrea de Mejora Acción de Mejora Objetivo Tarcas Inicio Fin necesadade de capacitación de actividades de ins personas. 3.1. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas. 4.5. Gestionar la capacidade la persona de las persona de las personal la endoque de género composidor de las TC. como melos para bindirar o la medición de las TC. como melos para bindirar presentar evidencias prestación de servicios. 4.5. Gestionar la capacidades capacidades de formativa vincidades la medición del moder de las TC. como melos para bindirar presentar evidencias prestación de servicios. 4.5. Gestionar la capacidades capacidades de formativa vincidades formativas vincidades formativas vincidades formativas vincidades formativas vincidades formativas vincidades formativas. 4.5. Gestionar la capacidades de formatica de las TC. como melos para bindirar presentar evidencias prestación de servicios. 4.5. Gestionar la capacidades de formatica de las TC. como melos para bindirar presentar evidencia de las TC. como melos para bindirar presentar evidencia de las presentar evidencias prestación de servicios. 4.5. Gestionar la capacidades de formatica de las TC. como melos para bindirar presentar evidencia de las tenerros presentar evidencia de las presentar evidencias prestación de servicios. 4.5. Gestionar la capacidades de formatica de las tenerros para desarrollo de empleados. 5. Actual presentar evidencia de la medición de las TC. como melos para bindirar presentar evidencia de las tenerros para desarrollo de las TC. como melos para bindirar de la medición de servicios. 6. Actual presentar evidencia de la medición de las TC. como melos para bindirar de la medición de las TC. como melos para bindirar de la medición de las TC. como melos para bindirar de la medición de la TC. como melos para bindirar de la melos de las TC. como melos para bindirar de la melos de las TC. como melos para bindirar de la melos de las TC. como melos para bindirar de la melos de las TC. como melos para bindirar de la melos de							- Realizar análisis comparativos.	4.			_		
Subcriterio No. Area de Mejora Acción de Mejora Objetivo Tareas Inicio Fin necesarios Indicador seguiniento 3.2. Desarrollar y gestionar la capacidades de infoque de género. 3.3. Desarrollar y panificación de actividades de formación en enfoque de género. 4.5. Gestionar la redación del Carta de Mejora Acción de Mejora Acción de Mejora Desarrollar contenido relevante, planificar contenido relevante, planifica	TIC, resultados de encue de satisfacción del clier			servicios.			-Satisfacción de los Usuarios			como medio para brindar sus		RECURSOS.	•
Subcriterio No. Área de Mejora Acción de Mejora Objetivo Tareas Inicio Fin necesarios Indicador seguimiento 7No se evidencia gestionar las capacidades de las personas. de las personas. planificación de actividades de formación en enfoque de género. enfoque de género. planificación de actividades de formación en enfoque de género. planificación de actividades de formación en enfoque de género. planificación de actividades de formación en enfoque de género. planificación de actividades formación se evidencia género. Diseñar e implementar un plan Promover la igualdad de género. Porcentaje de empleados enfoque de género meloque de género meloque de género, melora en la genero por parte de los empleados. 1. Hedentificar talleres y sesiones. 4. Medir la efectividad de la formación. 1. Identificar servicios Inicio Fin necesarios la finicio Fin necesarios Porcentaje de empleados empleados en enfoque de género, melora en la genero, motarial, personal de género por parte de los empleados. 1. Identificar talleres y sesiones. 1. Identificar servicios Inicio Fin necesarios Recursos para desarrollo de capacitación en emfoque de género por parte de los empleados. Porcentaje de empleados. Porcentaje de empleados empleados de formación en emfoque de género por parte de los empleados. 1. Identificar talleres y sesiones. Inicio Fin necesarios Recursos para desarrollo de capacitación en emfoque de género por parte de los empleados. Porcentaje de empleados de porcentaje de empleados de la porcentaje de em	rendimiento antes y des de la implementación de	Dirección TIC	200000000000000000000000000000000000000	herramientas de análisis de		Enero	-Recopilar datos sobre eficiencia	Analizar cómo el uso de las TIC 2.		9 No mostro evidencias, relativa a la medición del	4.5. Gestionar la	A DI IANZAS Y	
Subcriterio No. Area de Mejora Acción de Mejora Objetivo Tareas Inicio Fin necesarios le de capacitador. 7. No se evidencia gestionar las capacidades de las personas. enfoque de género. Diseñar e implementar un plan formativas vinculadas al enfoque de género. Enero Didembre capacitación, desarrollar contenido relevante, planificar talleres y compensión de la formación. Area de Mejora Acción de Mejora Objetivo Tareas Inicio Fin necesarios Inicio Fin necesarios Inicio Fin necesarios Procentaje de empleados en enfoque de género, mejora en la género, mejora en la género por parte de los empleados. Area de Mejora Acción de Mejora Objetivo 1. Identificar recesidades de capacitación, desarrollar contenido relevante, planificar talleres y sesiones, de las personal de género por parte de los empleados. Area de Mejora Acción de Mejora Objetivo 1. Identificar recesidades de capacitación, desarrolla contenido relevante, planificar talleres y sesiones, de género por parte de los empleados. Area de Mejora Acción de Mejora Objetivo 1. Identificar contenido relevante, planificar talleres y sesiones, empleados en enfoque de género por parte de los empleados.	Informes comparativos						- Identificar los servicios pactados	iii =					
Subcriterio No. Area de Mejora Acción de Mejora Objetivo Tareas Inicio Fin necesarios Indicador seguimiento 7 No se evidencia planificación de actividades formativas vinculadas al enfoque de género. 9. Planificar talleres y sesiones, de las personas. 1 No se evidencia planificar un plan plan promover la igualdad de género de formación en enfoque de género. 2 Desarrollar contenido relevante, planificar talleres y sesiones, enfoque de género de speciación, espacios para desarrollo de capacitados en enfoque de género, mejora en la genero mejora en la género mejora en la género por parte de los empleados. 3.2. Desarrollar y planificación de actividades al enfoque de género. 4. Jenero Diciembre capacitación, espacios para desarrollo de género mejora en la capacitación, espacios para desarrollo de género mejora en la capacitación, espacios para desarrollo de género mejora en la capacitación, espacios para desarrollo de género mejora en la capacitación, espacios para desarrollo de género mejora en la capacitación, espacios para desarrollo de género mejora en la capacitación, espacios para desarrollo de género mejora en la capacitación, espacios para desarrollo de género mejora en la capacitación, espacios para desarrollo de género mejora en la capacitación de empleados de género mejora en la capacitación de empleados de material, personal de género mejora en la capacitación de empleados de género mejora en la capacitación de empleados de género mejora en la capacitación de empleados de capacitación de empleados d							-Medir la efectividad de la rmación.	for					
Subcriterio No. Área de Mejora Acción de Mejora Objetivo Tareas Inicio Fin necesarios Indicador seguimiento I.Jdentificar necesidades de capacitación, desarrollar contenido relevante, planificar talleres y planificación de actividades de capacitación de Recursos para desarrollo de género Diciembre capacitación de Recursos para desarrolla de capacitación de Recursos para desa	encuestas de satisfacci después de la formacio	THIMING	de género por parte de los empleados.	talleres.			Planificar talleres y sesiones,			formativas vinculadas al enfoque de género.	gestionar las capacidades de las personas.	-	5
Subcriterio No. Area de Mejora Acción de Mejora Objetivo Tareas Inicio Fin necesarios Indicador seguimiento 1Identificar necesidades de capacitación, desarrollar contenido relevante, planificar talleres y Porcentaje de empleados	implementados, asisteno empleados, resultados	Dirección de Recursos		Recursos para desarrollo de material, personal de		Enero	Desarrollar contenido relevante,		Diseñar e implementar un plan		3.2. Desarrollar y		
Tiempo Recursos Indicador Responsable de Subcriterio No. Área de Mejora Acción de Mejora Objetivo Tareas Inicio Fin necesarios seguimiento			Porcentaje de empleados				Identificar necesidades de pacitación, desarrollar contenido evante, planificar talleres y	car					
Tiempo Recursos Indicador Tareas Tiempo Recursos Indicador	verification	seguimiento		necesarios	Fin	Inicio			Accion de Nejora	Area de Mejora	Subcriterio No.	Criterios No.	N _o
	Medio de	Responsable de	Indicador	Recursos	mpo	Tier	Tareas	Obietivo	Assión de Meiora	No.			





No Criterios No.

Subcriterio No.

Área de Mejora

Acción de Mejora

9: RESULTADOS

9.2. Resultados internos:

15.- No se evidencia datos que

Recopilar y comparar datos

por año

informes

permita establecer

comparaciones por año

nivel de eficiencia.

RENDIMIENTO. CLAVE DE

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL -CAF-

Periodo Enero- Diciembre 2024

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

Organizar y analizar datos Presentar comparadones en
Recopilar datos de años Enero Diciembre //Person Organizar y analizar datos Presentar comparaciones en
ar y analizar datos
Presentar comparaciones en





