

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2024 (Basado en Autoevaluación CAF)

No.	Criterio	Subcriterios	ID Mejora	Área de Mejora	Acción de Mejora	Coordinador de implementación (Posición)	Área Responsable	Objetivo	Tareas	Tiempo de ejecución		Evidencias
										Fecha de inicio	Fecha de cierre	
1	CRITERIO 1: LIDERAZGO	Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	S1.2.1	El Manual de Cargos no ha sido aprobado por el MAP.	Actualización y Aprobación del Manual de Cargos.	Encargada del departamento de evaluación y capacitación.	Dirección de Recursos Humanos	Actualizar el Manual de Cargos orientado a competencias, que abarque el reclutamiento, selección, evaluación, retención, promoción y desarrollo de los colaboradores de la Superintendencia en un enfoque integrado.	Actualizar el Manual de Cargos. Elaborar la Política de Diseño Organizacional y de Cargos.	2/1/2024	30/1/2024	-Manual de Cargos aprobado por el MAP. - Política de Diseño Organizacional y de Cargos
2	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	SUBCRITERIO 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.	S4.2.2	No se ha desarrollado una metodología para el levantamiento de las necesidades de los grupos de interés	Diseñar e implementar metodología integral para el levantamiento y actualización de los requisitos y necesidades de los grupos de interés	Encargado(a) de Depto. de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos	Dirección de Planificación y Desarrollo.	Definir e implementar el proceso para la identificación de las partes interesadas de la SISALRIL; la recopilación de sus necesidades y expectativas; y la actualización de la estrategia.	Documentar política sobre la gestión estratégica considerando lineamientos sobre la identificación de las partes interesadas de la SISALRIL; la recopilación de sus necesidades y expectativas; y la actualización de la estrategia.	5/1/2024	30/6/2024	Política gestión estratégica controlada en el Sistema de Gestión
3	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.	S.4.5.4	No se ha implementado un Webservice que facilite la intereración de los servicios de la Oficina Virtual para ARS y otras instituciones.	Implementar de Webservices con los servicios ofrecidos en la Oficina Virtual (OV) para las ARS y otras instituciones.	Encargado del Depto. de Desarrollo e Implementación de Sistemas TI	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	Optimizar la accesibilidad y la eficiencia de los servicios ofrecidos a las ARS y otras instituciones mediante la implementación de WebServices.	Diseñar e Implementar el Webservice.	2/1/2024	1/12/2024	Pantallazos de Webservice implementado.
4	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.	S.4.5.5 S5.1.2	No se ha desarrollado una plataforma que integre los procesos administrativos y financieros para facilitar su gestión.	Implementar una Plataforma Tecnológica Integrada para la Gestión de los Procesos Administrativos y Financieros	Director Administrativo y Financiero / Encargado del Depto. de Desarrollo e Implementación de Sistemas TI	Dirección Administrativa y Dirección Financiera./Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	Optimizar la eficiencia y la precisión de los procesos administrativos y financieros a través de la implementación de una Plataforma Tecnológica Integrada.	Diseñar e implementar la plataforma tecnológica.	2/1/2024	1/12/2024	Pantallazos de la plataforma.
5	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.	S.4.5.5	No se ha implementado un sistema de respuesta interactiva de voz (IVR) que permita a los usuarios elegir entre las opciones del menú de voz al momento de comunicarse con la institución.	Implementación del IVR con respuestas interactivas	Encargado del Depto. de Desarrollo e Implementación de Sistemas TI/Director de Atención al Usuario.	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación / Dirección de Atención al Usuario.	Mejorar la eficiencia y la satisfacción del usuario a través de la implementación de un sistema IVR con respuestas interactivas que facilite la obtención de información y la resolución de consultas de manera más rápida y eficiente.	Diseñar las funciones y menú del IVR. Implementar el IVR. Realizar pruebas y ajustes del IVR.	2/1/2024	1/12/2024	Reportes de uso del IVR.
6	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.	S4.6.4	No se cuenta con facilidades de las instalaciones a disposición de la comunidad local.	Habilitación cancha deportiva en el parqueo de la calle seminario y poner a disposición de la comunidad.	Encargado del Depto. de servicios generales.	Dirección Administrativa./Dirección Financiera.	Mejorar la participación y el bienestar de la comunidad local al habilitar una cancha deportiva en el parqueo de la calle Seminario, brindando un espacio adecuado para la actividad física y el entretenimiento.	Habilitar cancha deportiva en el parqueo de la calle seminario.	1/7/2024	30/11/2024	Publicación en redes de habilitación de cancha deportiva y fotos.
7	CRITERIO 5: PROCESOS	Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.	S5.2.4	No se han aperturado nuevas oficinas de atención a usuarios en regiones donde se identifica una demanda significativa de los servicios de la institución.	Aperturar de oficinas de atención a usuarios en las regiones: Sur, Este y Noreste	Director Administrativo y Financiero.	Dirección Administrativa./Dirección Financiera.	Garantizar a los usuarios una oportuna accesibilidad a nuestros servicios a través de la apertura de nuevas oficinas en zonas estratégicas del país.	Identificar los locales idóneos para la apertura de las oficinas. Equipar las instalaciones con las herramientas necesarias para brindar un servicio oportuno.	2/1/2024	1/12/2024	Fotos del lanzamiento de apertura de regionales. Fotos de las instalaciones.

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2024 (Basado en Autoevaluación CAF)

No.	Criterio	Subcriterios	ID Mejora	Área de Mejora	Acción de Mejora	Coordinador de implementación (Posición)	Área Responsable	Objetivo	Tareas	Tiempo de ejecución		Evidencias
										Fecha de inicio	Fecha de cierre	
8	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	6.2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.	S6.2.2.6	No se mide el tiempo de espera en las áreas de atención.	Implementar un sistema de turnos automatizado.	Director Administrativo y Financiero / Director de Tecnología de la Información y Comunicación	Dirección Administrativa / Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	Optimizar la asignación de recursos y reducir los tiempos de espera mediante la implementación de un sistema de turnos automatizado en las áreas de atención al cliente, mejorando la satisfacción y eficiencia en el servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar sistema de turnos automatizados en áreas de atención.</li> <li>- Generar de Gráfico de los tiempos de espera en las áreas de atención</li> <li>- adquirir el software necesario o la contratación de servicios de desarrollo si es requerido.</li> </ul>	1/3/2024	30/9/2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de turnos programados a través del sistema automatizado.</li> <li>- Gráfico mostrando disminución los tiempos de espera.</li> </ul>
9	CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO	SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.	S9.2.2.9	No se han realizado mediciones de costo – efectividad.	Desarrollar metodología de evaluación/medición costo efectividad de las tecnologías	Encargado del Depto. de Desarrollo e Implementación de Sistemas TIC	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	Desarrollar la metodología de evaluación del costo efectividad de las tecnologías usadas.	Documentar la metodología de evaluación del costo efectividad de las tecnologías usadas y generar gráfico.	1/6/2024	30/7/2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Metodología de evaluación del costo efectividad de las tecnologías usadas</li> <li>- Gráficos</li> </ul>