

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin			
1	5. PROCESOS	Subcriterio 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes. (ejemplo 5)	No se evidencia estándares comunes que faciliten el intercambio de datos y estándares comunes	Implementar un sistema compartido de datos en la institución y con otras instituciones que faciliten prestación de los servicios.	Mantener interacción e intercambio de datos e informaciones de manera permanente con los socios de la cadena de prestación de servicios	Asegurar la operatividad y actualización del sistema INDATA.	ene-24	dic-24	Recursos tecnológicos	Nivel de operatividad y actualización INDATA	Dirección de Estudios del Sector Seguro
	5. PROCESOS	Subcriterio 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes. (ejemplo 6)	No se evidencia socios en los distintos niveles de gobierno para que le colaboren con la presentación de servicios coordinados	Implementar un sistema compartido con socios en los distintos niveles del gobierno faciliten prestación de los servicios.	Ofrecer servicios de manera digital facilitando el accesos a las solicitudes de los servicios	Coordinar la implementación de BUROCRACIA CERO (BO) y desarrollar plan de acción con OG TIC.	ene-24	abr-24	Recursos tecnológicos y humanos	% de implementación del plan BO /OG TIC	Dirección de Planificación y Desarrollo/Centro de Atención al Usuario/Dirección TIC
3	6. RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES	Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción (ejemplo 3)	No se evidencia mediciones de la percepción de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización	Realizar mediciones para conocer la percepción de los usuarios/ciudadanos	Conocer la valoración de los usuarios/ciudadanos de las tomas de decisiones de la institución	Realizar encuesta de percepción a los usuarios	ene-24	dic-24	Recursos tecnológicos y humanos	Encuesta aplicada	Dirección de Planificación y Desarrollo/Centro de Atención al Usuario
	6. RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES	6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a: 1. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios. (ejemplo 3)	No se evidencia mediciones de Evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos	Establecer mediciones para conocer la percepción de los usuarios/ciudadanos sobre las calidad de los servicios que ofrece la institución	Conocer la valoración de los usuarios/ciudadanos con respecto a errores y cumplimientos de los compromisos	Realizar encuesta de satisfacción a los usuarios	ene-24	dic-24	Recursos tecnológicos y humanos	Encuesta aplicada	Dirección de Planificación y Desarrollo/Centro de Atención al Usuario
5	6. RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES	6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a: 3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación. (ejemplo 1)	No se evidencia mediciones de la percepción acerca del grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones	Establecer mediciones de percepción a los usuarios/ciudadano sobre el grado de implicación que tienen en el diseño y la prestación de los servicios.	Conocer la valoración de los usuarios/ciudadanos	Realizar mediciones de percepción a los usuarios	ene-24	dic-24	Recursos tecnológicos y humanos	Encuesta aplicada	Dirección de Planificación y Desarrollo/Centro de Atención al Usuario

	7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS	Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño). 1. Resultados generales en las personas. (ejemplo 4)	No se evidencia mediciones de la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social	Establecer en las encuestas de clima organizacional indicadores para conocer la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social.	Conocer la valoración de los empleados e identificar oportunidades de mejoras	Realizar encuesta de clima organizacional	ene-24	ago-24	Recursos tecnológicos	Encuesta de clima organizacional	Dirección de Recursos Humanos
7	CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.	Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción. (ejemplo 4)	Se evidencia la necesidad de que la SIS realice mediciones de impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros	Medir la percepción ciudadana sobre el impacto económico de la SIS en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional	Tomar en consideración lo que está logrando la SIS con relación a la responsabilidad social	Realizar encuesta de satisfacción agregando aspectos de responsabilidad social	ene-24	dic-24	Recursos tecnológicos y humanos	Encuesta aplicada	Dirección de Planificación y Desarrollo/Centro de Atención al Usuario
	8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.	Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional. Indicadores de responsabilidad social: (ejemplo 3)	Se evidencia la necesidad de que la SIS realice mediciones de coberturas positivas y negativas recibida por los medios de comunicación	Monitorear las publicaciones que se realizan en las redes sociales y canales de noticias digitales.	Medir la cobertura en los diferentes medios de comunicación, artículos, noticias o publicaciones de temas de interés de la institución	Elaborar informe de especificando las coberturas positivas y negativas recibida por los medios de comunicación	ene-24	abr-24	Recursos tecnológicos	Informe	Dirección de Comunicaciones
9	8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.	Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional. Indicadores de responsabilidad social: (ejemplo 8)	Se evidencia la necesidad de que la SIS realice mediciones de la responsabilidad social de la institución	Monitorear las distintas iniciativas de Responsabilidad Social que realiza la SIS	Medir el impacto de la Responsabilidad Social de la SIS	Elaborar una matriz para cuantificar las diferentes iniciativas de responsabilidad social que realiza la SIS	ene-24	dic-24	Recursos tecnológicos y humanos	Matriz de Responsabilidad Social	Dirección de Planificación y Desarrollo/Centro de Atención al Usuario
	9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.	Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público (ejemplo 2)	No se evidencia mediciones para determinar resultados en términos de Outcomes	Implementar mediciones de resultados en términos Outcomes	Conocer las mediciones de resultados en términos Outcomes	Elaborar informe de resultados en términos de Outcomes	ene-24	dic-24	Recursos tecnológicos y humanos	Informe elaborado a partir de mediciones	Dirección de Planificación y Desarrollo
11	9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.	Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia (ejemplo 2)	Se evidencia la necesidad de que la SIS realice análisis internos de benchlearning/benchmarking	Implementar análisis internos de benchlearning/benchmarking	Identificar áreas en las que la SIS puede mejorar su desempeño y prácticas internas.	Elaborar análisis internos de benchlearning/benchmarking	ene-24	dic-24	Recursos tecnológicos y humanos	Informe elaborado a partir de mediciones	Dirección de Planificación y Desarrollo