

Plan de mejora Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) 2024

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Objetivo	Acción de Mejora	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	1	1.4.7	No se han establecido líneas de acción para la comunicación a los grupos de interés	Elaborar un plan de comunicación centrado en las necesidades de los grupos de interés.	Alinear el plan de comunicación institucional, acorde a los grupos de interés identificados en la matriz de partes interesadas.	1- Determinar los canales a utilizar con los Grupos de Interés. 2- Solicitar al Departamento de Calidad en la Gestión la revisión del plan de comunicación. 3- Incluir en el plan de comunicación de 2024, los canales identificados. 3- Publicar el plan de comunicación actualizado en el sistema de gestión integrado. 4- Socializar el contenido del plan de comunicación.	Enero 2024	Junio, 2024	No aplica	Plan de comunicación alineado con la matriz de partes interesadas	Encargado o encargada de Comunicaciones .	
2	2	2.4.2.4.3	No se han descrito los lineamientos para la innovación institucional.	Definir una política de innovación y comunicar a todos los grupos de interés.	Crear una política de innovación institucional.	1. Elaborar una política de innovación. 2. Socializar los lineamientos de política de innovación con las partes interesadas.	Enero 2024	Junio, 2024	Presupuesto	Política elaborada y socializada. Forzaje de implementación del plan de innovación	Encargado o encargada de Calidad en la Gestión .	
3	2	2.4.2.4.4	No se evidencia la integración de las buenas practicas (benchmarking, benchlearning) , tras el intercambio de experiencias.	Compliar los resultados de las buenas practicas de los benchmarking y benchlearning, aplicables o no a los procesos institucionales .	Crear una bitácora de buenas practicas de benchmarking y buenas prácticas, que sistematice las acciones asumidas y aplicables a los procesos institucionales.	1. Elaborar una bitácora que compile los resultados de los intercambio de experiencias y buenas prácticas. 2- Solicitar la inclusión y revisión del Departamento de Calidad en la Gestión para formalizar en el Sistema Integrado de Gestión. 3- Socializar con los colaboradores y colaboradoras la bitácora elaborada.	Enero 2024	Junio, 2024	No aplica	Bitácora completa, con estatus de implementación de las acciones implementadas.	Encargado o encargada de Planificación y Desarrollo.	
4	3	3.2.3	No se evidencia nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para el desarrollo de competencias de los colaboradores y colaboradoras.	Solicitar la contratación de proveedores del servicio de capacitación con estrategias de enseñanza innovadoras, con aprendizaje cooperativo, pensamiento de diseño, aprendizaje basado en problemas, taxonomía de Bloom, que permita desarrollar habilidades aplicables en su espacio de trabajo.	Asegurar que el proveedor de capacitación cuente con estrategias innovadoras para las capacitaciones de los colaboradores y colaboradoras.	1- Elaborar los Términos de Referencias para la contratación del servicio de proveedores de capacitación que utilicen herramientas innovadoras para lograr el aprendizaje. 2- Luego del proceso de contratación, validar las herramientas a utilizar por el proveedor. 3- Diseñar bitácora de enseñanza acorde a la taxonomía de Bloom.	Julio, 2024	Diciembre, 2024	Presupuesto	Especificaciones técnicas con objetivos basados en la Taxonomía de Bloom y herramientas innovadoras para lograr el aprendizaje.	Encargado o encargada de Recursos Humanos.	
5	3	3.2.3	No se han desarrollado nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para el desarrollo de competencias	Identificar recursos de educación basados en competencias, para la generación de conocimiento específicos sobre Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio.	Asegurar que el proveedor de capacitación cuente con los recursos de enseñanza aprendizaje de los temas de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio.	1- Identificar los recursos de enseñanza aprendizaje para los temas de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio. 2- Incluir en las especificaciones técnicas los recursos de enseñanza aprendizaje para los temas de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio. 3- Diseñar bitácora de enseñanza acorde a la taxonomía de Bloom.	Julio, 2024	Diciembre, 2024	Presupuesto	Especificaciones técnicas con los recursos de enseñanza aprendizaje para los temas de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio.	Encargado o encargada de Recursos Humanos.	
6	5	5.2.5.2.2	No se realiza la evaluación de control de la calidad de las llamadas grabadas en el Call Center que se reciben de los usuarios y usuarias.	Establecer herramientas para evaluar la calidad de las llamadas grabadas en el centro de llamada.	Definir los criterios de calidad para evaluar la cortesía del agente, la resolución de problemas, el tono de voz, la precisión de la información proporcionada y la adherencia a los scripts.	1- Diseñar un formulario estructurado que contenga los criterios de calidad identificados. 2- Proporcionar capacitación a los evaluadores para que comprendan los criterios de calidad y sean capaces de aplicarlos de manera consistente. 3- Seleccionar una muestra representativa de llamadas para evaluar. 4- Establecer un programa regular de evaluaciones de llamadas para obtener datos estadísticos que permitan evaluar la calidad del servicio. 5- Socializar los resultados de las evaluaciones con los colaboradores y colaboradoras.	Julio, 2024	Diciembre, 2024	Headset's para los evaluadores. Nuevas líneas virtuales (Micro SIP) para poder recibir las llamadas de usuarios de manera que	Criterios establecidos para valorar la eficacia de las llamadas.	Director o directora de Operaciones. Encargado o encargada de Calidad en la Gestión.	
7	6	6.1.	No se evidencian acciones transversales para la innovación en los procesos.	Definir en las políticas de innovaciones las acciones de innovación de cara a los ciudadanos /clientes.	Identificar los resultados de las innovaciones implementadas por la institución a las Partes Interesadas.	1- Solicitar el apoyo para la documentación del proceso de innovación al Departamento de Calidad en la Gestión. 2-Elaborar una política de innovación. 3- Establecer lineamientos para la divulgación o comunicación de las innovaciones a las partes interesadas. 4- Socializar la política.	Julio, 2024	Diciembre, 2024	No aplica	Política elaborada y socializada. Informe de resultados de los mecanismos de consulta.	Encargado o encargada de Calidad en la Gestión .	
8	7	7.1.7.1.7.	No se evidencian suficientes acciones para medir la apertura de la institución para los cambios e innovaciones, a pesar de que se realizan los planes de mejoras en distintos procesos.	Definir en las políticas de innovaciones las acciones de innovación de cara a la percepción de los grupos de interés.	Considerar, a partir de las encuestas de percepción, sugerencias en los buenos, encuentros con los grupos de interés, entre otras, las ideas innovadoras para los procesos, que sean aplicables y factibles.	1- Establecer criterios para la selección de las ideas innovadoras, según factibilidad. 2- Registrar las ideas innovadoras aplicables a los procesos institucionales. 3- Crear un plan de acción para la ejecución de las ideas innovadoras, según grupo de interés y canales de comunicación.	Julio, 2024	Diciembre, 2024	No aplica	Bitácora de innovación con las ideas de los grupos de interés.	Encargado o encargada de Calidad en la Gestión. Director o directora de Operaciones.	
9	9	9.1.9.1.1.	No se evidencia el seguimiento a las actividades integradas de la base de datos, en sus diferentes fases de estudios.	Seguimiento integral de la base de datos de la institución, por todas las áreas involucradas.	Disponer de un Dashboard para el seguimiento y control de los trabajos interdepartamentales, las cargas de trabajo que ingresan de las áreas involucradas, así como las fases de producción y culminación de los trabajos.	1- Solicitar a la Dirección de Tecnología de la Información un dashboard para la integración de las bases de datos. 2- Definir plan de trabajo en el Departamento de Tecnología y Comunicación para la creación de dashboard.	Julio 2024	Diciembre, 2024	Desarrollador de Dashboard	Dashboard para el Departamento de Revisión y Control de Datos en funcionamiento que de respuesta al seguimiento y control del área	Encargado o encargada de Revisión y Control de Datos.	
10	9	9.2.9	No hay evidencias de la evaluación de impacto del costo-efectividad de los procesos.	Desplegar la metodología de costeo de procesos	Desarrollar el plan de actividades	1- Diseñar herramienta de presupuestación y costeo. 2- Capacitar al personal involucrado derivadas para la implementación de la herramienta. 3- Elaborar un manual de la herramienta de presupuestación y costeo.	Enero 2024	Julio, 2024	Presupuesto	Herramienta de costeo y presupuesto desarrollada y en uso.	Encargado o encargada de Planificación y Desarrollo.	