



TESORERIA DE LA SEGURIDAD SOCIAL
DIRECCION DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO/DEPARTAMENTO D. I. y CALIDAD EN LA GESTIÓN
PLAN DE MEJORA CAF
AI 2024

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Responsable Ejecución	Medio de verificación	Responsable de seguimiento	Comentarios	
							Inicio	Fin						
1	CRITERIO 1: LIDERAZGO	Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores. Cumplir con el 100% de las tareas para la realización del Plan estratégico Institucional.	Todas las áreas	Formulación y puesta en marcha del PEI	Tener un plan estratégico institucional al 2025-2028 acorde a las nuevas tendencias, la estrategia nacional y realizado con la participación de los colaboradores y grupos de interés.	1. Realizar reuniones de levantamiento de información con todas las áreas. 2. Revisión de la misión, visión y valores. 3. Establecimiento de nuevos ejes estratégicos 4. Publicación del PEI 2025-2028.	ene-24	dic-24	Humanos y económicos	PyD	PEI publicado	Dept. D.I. y Calidad en la gestión		
2		Subcriterio 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio. Implementación y puesta en marcha software en un 75%.	Todas las áreas	7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	Implementar Software de Gestión Integral de Calidad, Riesgos, Seguridad de la información, continuidad de negocio y normas de cumplimiento.	Contar con un software que permita el manejo la Gestión de sistemas integrados, referencia normas ISO 9001, 27001, 22301, 31000 y 37001, que permita otorgar apoyo a las partes interesadas, tiempos rápidos de respuesta a sus circunstancias, así como un eficiente manejo de información que permita la toma oportuna de decisiones y disminución de los costos totales.	1. Implementación y puesta en marcha software en un 75%.	ene-24	dic-24	Recursos Económicos	Dirección TIC	Implementación del software en un 25%	Dirección Planificación y Desarrollo	
3	CRITERIO 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización. Realizar la tarea de solicitud en un 100%.	Todas las áreas	Solicitar la implementación de un programa para potenciar la motivación, el clima y bienestar de nuestros colaboradores, basándose en la felicidad laboral.	Aumento de la felicidad organizacional	1. Solicitud de contratación de asesor para la implementación de un programa de felicidad organizacional.	ene-24	dic-24	Recursos humanos	RRHH	Competencias actualizadas	Dept. D.I. y Calidad en la gestión		
4		Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas. Implementar las 3 tareas propuestas para crear cultura de innovación a todos los niveles de la institución.	RRHH	3. Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).	Capacitar al personal en innovación.	Crear cultura de innovación a todos los niveles de la institución.	1. Realizar capacitación al personal en materia de innovación. 2. Realizar concurso para encontrar las mejores ideas de innovación. 3. analizar la implantación de las ideas aportadas por los colaboradores en materia de innovación en la	ene-24	dic-24	Recursos humanos	Dirección Planificación y Desarrollo	Política establecida y recursos dados	Dept. D.I. y Calidad en la gestión	
5		Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar. Aplicar al 100% de los colaboradores la encuesta de Clima Laboral a octubre 2023.	Todas las áreas	5. Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	Actualizar encuesta de climalaboral tomando en cuenta las distintas generaciones de los colaboradores TSS.	Conocer la percepción de los colaboradores, sus motivaciones y oportunidades de mejora para conciliar su vida laboral con la personal.	1. Actualización de Encuesta de clima 2. Aplicación de encuesta 3. Plan de Mejora	ene-24	dic-24	Humanos y económicos	RRHH	Empresa contratada	Dirección Planificación y Desarrollo	

6	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes Completar el 50% de las tareas propuestas para la realización de Alianza Estratégica Interinstitucional con el Ministerio Público.	Dirección Jurídica 1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	Alianza Estratégica Interinstitucional con el Ministerio Público	Alianza Estratégica Interinstitucional con el Ministerio Público para la formación de los Fiscales Especializado en temas de Seguridad Social y otros de interés común.	1. Firmar acuerdo entre las partes. 2. Ejecución de los programas de capacitación para fiscales enlaces en temas de Seguridad Social.	ene-24	dic-24	Humanos y económicos	Dirección Jurídica	Firma de acuerdos/Fiscales capacitados	Dirección Planificación y Desarrollo		
7		SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés. Completar el 100% de las tareas para Implementar Sistema de llamadas automático para apoyar la gestión de Cobranza de deudas a empleadores morosos.	Dirección Jurídica 2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	Implementar Sistema de llamadas automático para apoyar la gestión de Cobranza de deudas a empleadores morosos.	Implementación de un Sistema de llamadas automático para apoyar la gestión de Cobranza de deudas a empleadores morosos.	1. Puesta en marcha del sistema	ene-24	dic-24	Humanos y económicos	Dirección Jurídica	Sistema Implementado	Dirección Planificación y Desarrollo		
8		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.	Dirección Administrativa 2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	Implementar Software para Gestión de compras, Almacén, y servicios generales.	Gestión Fortalecimiento Dirección Administrativa	1. lanzamiento de licitación	ene-24	dic-24	Humanos y económicos	Dirección ADM	Software implementado/personal capacitado/plan de mantenimiento preventivo	Dirección Planificación y Desarrollo	
9			Completar el 75% de las tareas que permitirán ofrecer mejores productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.	4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	Implementar firma digital	Implementar firma digital que permita la gestión más eficiente de los procesos y el cuidado del medio ambiente.	1. Implementación y puesta en marcha de firma digital.	ene-24	dic-24	Humanos y económicos	Dirección ADM	Implementación software	Dirección Planificación y Desarrollo	
10		Completar el 75% de las tareas que permitirán ofrecer mejores productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.	Dirección de Servicios 2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	Implementar de sistema de gestión de servicios basado en Experiencia Cliente para manejo de llamadas y atención presencial.	Fomentar la cultura de experiencia al usuario en la institución y la optimización de las operaciones de la TSS.	1. Implementación de sistema de gestión de servicios basado en Experiencia Cliente para manejo de llamadas y atención presencial.	ene-24	dic-24	Humanos y económicos	Dirección de Servicios	Sistema Implementado en un 10%	Dirección Planificación y Desarrollo		