

												
MATRIZ												
Nombre		Plan de mejora de la autoevaluación CAF										
Proceso		Planificación y Desarrollo							Código	MA-E-MX-PD-006		
Fecha de Emisión		8/20/2019				Versión	1.0		Fecha Revisión	N/A		
No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	
							Inicio	Fin				
1	1, 5	1.2, 5.3,	No ha sido socializada ni divulgada en toda la institución la Política de Calidad, la Política de Calidad de los servicios y el Manual de Atención al Cliente/Usuario(a).	Socializar la política de calidad, calidad de los servicios y el manual de atención al cliente/usuario.	Conocer y poner en práctica en el desempeño de sus funciones.	1. Divulgar los documentos a través del centro de información, murales. Boletín de RRHH. 2. Socializar mediante charlas. 3. Remitir al Coordinador Provincial, para su remisión a los departamentos provinciales.	Sep-20	Feb-21	Personal, Material gastable.	% de documentos socializados, en el plazo.	Dirección de Recursos Humanos/Dirección de Planificación y Desarrollo	
2	1.3, 4.8	1.2,3.3, 4.3,8.2	No se ha implementado el Plan de Gestión de Riesgo de la Política Ambiental Institucional, la cual contempla la conformación de un comité para su dirección y ejecución.	Implementar el plan de gestión de riesgos	Contribuir con la mejora del medio ambiente y la mejora de los recursos	1. Revisar el plan. 2. Priorizar las tareas. 3. Poner en ejecución el plan.	Sep-20	Jul-21	Personal, Material gastable, refrigerio y otros.	Plan de gestión de riesgo en operación.	Coordinación Administrativa y Financiera	
3	4	4.6,	No se realiza mantenimiento periódico, especialmente, a la estructura metálica en la parte trasera del edificio, el cual presenta ciertos niveles de corrosión por el salitre del mar, que deben ser considerados para su intervención	Aplicar el mantenimiento periódico a la estructura metálica en la parte trasera del edificio de la sede central.	Garantizar la integridad estructural del edificio de la sede central.	1. Evaluar la estructura afectada. 2. Adquirir el material 3. Dar el mantenimiento.	Aug-20	Jun-21	Personal, Material gastable.	Mantenimiento realizado.	Departamento de Servicios Generales	
4	4	4.6	No se realiza simulacros de emergencia de manera periódica.	Realizar simulacros de manera periodica	Prevenir eventualidades sísmicas, incendios, accidentes, entre otros, y conocer vías de evacuación	1. Programar las actividades del simulacros.	Aug-20	Jun-21	A determinar	Simulacro realizado.	Dirección de Recursos Humanos	
5	ND	ND	No se ha elaborado el Reglamento Interno del Comité de Calidad.	Elaborar el Reglamento Interno del Comité de Calidad.	Mejorar el funcionamiento y desempeño del Comité de Calidad.	1. Revisar la documentación existente sobre funcionamientos de comites. 2. Elaborar la propuesta del borrador del reglamento interno. 3. Remitirla a la Dirección de Planificación y Desarrollo, para su revisión y codificación correspondiente. 4. Divulgar	Sep-20	Nov-20	A determinar	Reglamento interno realizado.	Dirección de Planificación y Desarrollo	
6	5	5.1,7.1,	No se han automatizado los 9 servicios cuyos trámites fueron simplificados con la asesoría técnica del MAP.	Automatizar los servicios cuyos tramites fueron simplificados.	Satisfacer las necesidades del usuario	1. Hacer contacto con la OPTIC. 2. hacer contacto con las areas involucradas. 3. entrenar al personal que maneja los servicio en linea.	Sep-20	Jun-21	Personal, Material gastable.	% de servicios automatizados , en el plazo.	Dirección de Planificación y Desarrollo/ Dirección de TIC, áreas involucradas.	
7	9	9.1, 9.2	No se han realizado las auditorías internas por parte del ministerio, en cuanto al cumplimiento de las políticas, procedimientos, proceso, otros	Realizar auditorias internas	Mejorar el desempeño institucional.	1. Planificar la auditoria.	Sep-19	Aug-21	Personal, Material gastable.	% de auditorías realizadas, en el plazo.	Dirección de Revisión y Análisis de Operaciones (DRAO)	

8	Plan de Mejora de Encuesta de Satisfacción Ciudadana	1	Parqueos insuficientes para usuarios	Incrementar parqueos a los usuarios que visitan el ministerio.	Satisfacer la demanda de los usuarios.	1. Identificar y evaluar el espacio físico dentro del ministerio para habilitar la disponibilidad de parqueos para los usuarios externos. 2. Controlar y garantizar el uso exclusivo de los parqueos establecidos para los ciudadanos/usuarios.	Aug-20	Jun-21	Personal, Material gastable.	Parqueos habilitados	Dirección Administrativa / Departamento de Seguridad
9		2	Dificultad en la comunicación telefónica	Fortalecer sistema de comunicación telefónica	Mejorar comunicación externa e interna	1. Verificar sistema de funcionamiento de las líneas telefónicas. 2. Sensibilizar a los servidores tanto del área de recepción como de aquellos que poseen teléfonos en sus áreas. 3. Verificar el manejo de las llamadas en el área de recepción.	Aug-20	Mar-21	Personal, Material gastable.	Sistema de comunicación telefónica mejorado	1. Dirección de Tecnología de la comunicación e Información, y 2. Dirección de Recursos Humanos. 3. Comité de Calidad.
10		1.2.4.2, 4.3.4.5.5.2, 5.3, 6.1.6.2, 7.1.9.1,9.2,	No se actualiza la página web de manera periódica, especialmente, la información de los servicios públicos	Actualizar la página web del ministerio.	Mejorar la información contenida.	1. Actualizar los servicios/formularios de solicitudes en la página web, y otros aspectos.	Aug-20	Dec-20	Personal, Material gastable.	Página web actualizada	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación.
11		4	Niveles de satisfacción de los atributos de calidad que no fueron satisfactorios.	Mejorar los niveles de satisfacción de los atributos de calidad.	Incrementar los niveles de satisfacción de los atributos de calidad, expresado por los usuarios.	1. Establecer acciones para los elementos evaluados que no fueron satisfactorios. 2. Monitorear los tiempos de respuestas de los servicios públicos y tomar las acciones necesarias para prevenir y/o evitar los incumplimientos. 3. Sensibilizar a las áreas transversales (viceministerios y otras direcciones) del ministerio.	Aug-20	Jun-21	Personal, Material gastable.	% de satisfacción de los usuarios en la encuesta realizada, en el plazo.	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Ventanilla Única, Dirección de Participación Social, Dirección de Educación y Divulgación Ambientales. Dirección de Información Ambiental y RRNN, áreas temáticas y departamentos provinciales.