

			MATRIZ								
					Nombre Plan de mejora de la autoevaluación CAF Proceso Planificación y Desarrollo			Código MA-E-MX-PD-006			
			Fecha de Emisión 20/8/2019	Versión 1.1		Fecha Revisión 15/9/2020					
No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable del cumplimiento
							Inicio	Fin			
1	1.7	1.1, 7.1	No se ha socializado con todo el personal la actualización de la misión, visión y valores institucionales.	Socializar con el personal la misión, visión y valores institucionales	Dar a conocer la misión, visión y valores institucionales	1. Realizar impresión y publicación en murales, página web, documentos oficiales, salón multiusos, recepción de oficinas, Centro de Información.	ene-22	feb-22	A determinar	Misión, visión y valores socializados.	1. Dirección de Planificación y Desarrollo 2. Dirección de Recursos Humanos
2	1,5	1.2, 5.3	No ha sido socializada ni divulgada en toda la institución la Política de la Calidad.	Socializar la política de la calidad.	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.	ene-22	mar-22	A determinar	Política de calidad socializada y divulgadas.	Dirección de Planificación y Desarrollo
3	3, 4, 8	3.3, 4.6, 8.2	No se realizan de manera periódica simulacros de emergencias.	Realizar simulacros de manera periódica	Prevenir eventualidades sísmicas, incendios, accidentes, entre otros, y conocer vías de evacuación.	1. Programar las actividades del simulacros.	ene-22	mar-22	A determinar	Simulacros de emergencias realizados.	Dirección de Recursos Humanos
4	1,2,4,5	1.2, 2.3, 4.3, 5.1	No han sido aprobados y socializados los manuales de Calidad, Procedimientos y de Control Interno.	Socializar los manuales de procedimientos, calidad y control interno.	Dar a conocer los procedimientos de manuales, calidad y control interno.	1. Charlas. 2. Divulgación a través del Centro de Información e intranet.	ene-22	abr-22	A determinar	Aprobados y socializados los manuales de calidad, procedimientos y control interno	Dirección de Planificación y Desarrollo
5	5	5.2	No se han realizado encuestas en los departamentos provinciales para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos que solicitan servicios.	Implementar las encuestas en los departamentos provinciales	Medir el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios ofrecidos en los departamentos provinciales	1. Realizar la programación de la encuesta. 2. Cálculo de la muestra. 3. Aplicación de la encuesta. 4. Informe de la encuesta.	feb-22	abr-22	A determinar	Encuestas provinciales realizadas.	Dirección de Planificación y Desarrollo
6	9	9.1	No se han realizado las auditorías internas (evaluación de controles internos) por parte del ministerio, en cuanto al cumplimiento de las políticas, procedimientos, procesos, otros	Realizar auditorías internas (evaluación de control interno)	Mejorar el desempeño institucional.	Planificar la auditoría (evaluación de controles internos).	may-22	sep-22	A determinar	% de auditorías realizadas, en el plazo.	Dirección de Revisión y Análisis de Operaciones (DRAO) y Dirección de Planificación y Desarrollo
7		1.2,4.2, 4.3,4.5,5.2, 5.3, 6.1,6.2, 7.1,9,1,9.2,	Página web no está actualizada conforme a las necesidades de los ciudadanos/usuarios.	Actualizar la página web del ministerio.	Mejorar el contenido de la página web para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/ usuarios	Actualizar y mejorar los servicios de solicitudes en la página web.	ene-22	mar-22	A determinar	Página web actualizada	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación.

8	Encuesta de Satisfacción Ciudadana	1.2, 6.2, 9.1, 9.2	No se cumple 100% con el tiempo de respuesta de los servicios solicitados para mejorar niveles de satisfacción de los ciudadanos/clientes	Mejorar los niveles de satisfacción de los atributos de calidad.	Incrementar los niveles de satisfacción de los atributos de calidad, expresados por los usuarios.	<p>1. Revisar los procesos de los servicios ofrecidos e identificar las oportunidades de mejora para reducir el tiempo de respuesta y trámites de los servicios.</p> <p>2. Monitorear los tiempos de respuestas de los servicios públicos brindados y tomar las acciones necesarias para prevenir y/o evitar los incumplimientos.</p> <p>3. Dar seguimiento al cumplimiento de los tiempos de respuestas de los servicios públicos brindados y tomar las acciones necesarias para prevenir y/o evitar los incumplimientos.</p> <p>4. Sensibilizar a las áreas transversales (viceministerios y otras direcciones) del ministerio.</p>	ene-22	sep-22	A determinar	% de cumplimiento por cada reporte del tiempo de respuesta.	<p>1. Dirección de Planificación y Desarrollo, (1,3, y 4)</p> <p>2. Áreas que proveen servicios públicos. (2)</p>
---	------------------------------------	--------------------	---	--	---	---	--------	--------	--------------	---	---