


| | | | 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. | <ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Monitorear los tiempos de respuestas de los servicios públicos brindados y tomar las acciones necesarias para prevenir y/o evitar los incumplimientos. 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. 4. Sensibilizar a las áreas transversales (viceministerios y otras direcciones) del ministerio. | ene-22 | sep-22 | A determinar | % de cumplimiento por cada reporte del tiempo de respuesta. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dirección de Planificación y Desarrollo, (1, 3, y 4) 2. Áreas que proveen servicios públicos. (2) |
|---|------------------------------------|--------------------|---|--|---|--|--------|--------|--------------|---|---|