

LÍNEAS DE ACTUACIÓN - PLANIFICACIÓN

OBJETIVO ESTRATÉGICO	LA	DESCRIPCIÓN	COMIENZO	RESPONSABLE	GRADO DE IMPLANTACIÓN					
					SD	GI 1	GI 2	GI 3	GI 4	GI 5
OE-01 CONTRIBUIR A QUE LA SOCIEDAD TENGA UNA IMAGEN POSITIVA DEL MINISTERIO	1	Establecer un protocolo para la revisión permanente de la página web (una vez conocidas las posibilidades del software adquirido).	ENERO	Jefe de Área Web						1
	2	Hacer más accesible a determinados colectivos con necesidades especiales (personas con discapacidad) el uso de la información contenida en la Web del Ministerio.	ENERO	Jefe de Área Web			1			
	3	Incorporar un apartado en la web, similar al del Ministerio de Justicia – con información estadística sobre el nivel de servicio prestado	ENERO	Jefe de Área Web						1
	4	Ejecución del Plan de mejora para agilizar el cauce de transmisión de las sugerencias de mejora de los procedimientos, por parte de los ciudadanos, hacia las unidades del MEFP responsables de los mismos.	ENERO	Jefe de Servicio CIC / Jefa de Área					1	
OE-02 FORTALECER Y PONER EN VALOR EL PAPEL INSTITUCIONAL Y COORDINADOR DE LA OAC	5	RGPD - Plan de mejora en la comunicación del DPD con las Unidades Internas. Establecer una comunicación sistemática con todas las SG, informándoles de los aspectos a mejorar en el campo de protección de datos: formularios, evaluación de impacto, análisis, etc. Revisión de las cláusulas de encargado de tratamiento.	ENERO	Jefe de Servicio DPD						1
	6	Campañas de comunicación para fortalecer y poner en valor el papel institucional y coordinador de la OAC dentro del Departamento	ENERO	Subdirectora Adjunta					1	
OE-03 PRESTAR SERVICIOS ACCESIBLES, ÁGILES, PERSONALIZADOS Y EN CONTINUA ADAPTACIÓN A SUS NECESIDADES	7	Fomento de sugerencias, después de cada trámite electrónico realizado - encuesta SGTIC	ENERO	Jefe de Área CIC						
	8	Adaptar e implantar la buena práctica de "triaje" en el CIC	ENERO	Subdirectora Adjunta						1
	9	Mejora de la cualificación de las personas del CIC.	ENERO	Jefe de Área CIC						1
OE-04 FACILITAR SU TRABAJO, APOYÁNDOLOS DE UNA FORMA PERSONALIZADA Y CERCANA	10	Ejecución del Plan de coordinación con la empresa de atención multicanal	ENERO	Jefe de Área CIC						1
OE-05 CAMINAR HACIA LA EXCELENCIA OPERATIVA: OPTIMIZACIÓN CONTINUA DE PROCESOS Y RESULTADOS - INNOVACIÓN	11	Seguimiento de indicadores y estadísticas mensual - difusión entre los responsables de cada sección del CIC - análisis	ENERO	Jefe de Área CIC					1	
	12	Plan de bmk: compararse y compartir experiencias con otras Oficinas de Atención al Ciudadano para comparar, aprender y mejorar nuestra gestión.	ENERO	Subdirectora Adjunta					1	
	13	Puesta en marcha de planes de mejora resultantes del análisis de las encuestas a los diferentes tipos de clientes + encuesta de clima laboral	ENERO	Subdirectora Adjunta			1			
	14	Completar mapa de riesgos - ejecutar planes de contingencia asociados	ENERO	Subdirectora Adjunta						1
	15	Autoevaluación EFQM 2020 - plan de mejora	MARZO	Subdirectora Adjunta						1
	16	Memoria EFQM OAC para presentarnos al +400	JUNIO	Subdirectora Adjunta					1	
	17	Elaboración de protocolos de actuación	ENERO	Subdirectora Adjunta						1
	23	Elaboración memoria - plan de mejora / renovación +300	FEBRERO	Subdirectora Adjunta						1
OE-06 DESARROLLAR PERMANENTEMENTE EL EQUIPO DE TRABAJO - CONSEGUIR VINCULACIÓN	18	Plan de formación adaptado a las necesidades de la OAC: formación específica en procesos y estrategia	ENERO	Subdirectora Adjunta						1
	19	Acciones periódicas de comunicación de la estrategia	ENERO	Subdirectora General						1
	20	Ofertar apoyo a los trabajadores que muestren su interés, encomendando tareas adecuadas para su desarrollo profesional, dentro de las competencias de la Subdirección.	ENERO	Subdirectora Adjunta						1
	21	Elaboración y uso de infografías para reforzar la "captación de talento", resaltando los atractivos de trabajar en la OAC.	MARZO	Subdirectora Adjunta						1
OE-07 OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE ACTIVOS Y RECURSOS: TANGIBLES, INTANGIBLES Y ECONÓMICOS	22	Optimizar la ejecución presupuestaria dedicada a la OAC.	ENERO	Subdirectora General						1
	23	Revisión periódica de las condiciones de accesibilidad de las instalaciones y comunicación a la Unidad competente: registro de las incidencias que se puedan producir y propuesta de actuaciones para mitigarlas.	ENERO	Jefe de Servicio CIC						1