

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, basado en la herramienta contratada SITEIMPROVE y en la utilización de aplicaciones gratuitas para comparación con otras AAPP.	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	Agilizar el cauce de transmisión de las quejas / sugerencias de mejora de los procedimientos, por parte de los ciudadanos hacia las unidades del MEFP responsables de los mismos: reuniones periódicas con las unidades / ajustes y canales más fluidos en la información que se traslada al ciudadano - plan de reuniones con Unidades con priorización	ENERO	Jefe de Servicio CIC / Jefe de Área / Subdirectora adjunta				1		
OE-02 FORTALECER Y PONER EN VALOR EL PAPEL INSTITUCIONAL Y COORDINADOR DE LA OAC	4	Campañas de comunicación para fortalecer y poner en valor el papel institucional y coordinador de la OAC dentro del Departamento: boletín trimestral de actividad OAC difundido de forma general	MARZO	Jefe de Área CIC				1		
OE-03 PRESTAR SERVICIOS ACCESIBLES, ÁGILES, PERSONALIZADOS Y EN CONTINUA ADAPTACIÓN A SUS NECESIDADES	5	Plan de contactos proactivos con usuarios: - Devolución de llamadas por parte de Ayesa. - Llamadas nuestras a las encuestas de consultas electrónicas/quejas y sugerencias, que hayan manifestado resultado negativo - Llamadas nuestras para saber los motivos de una cita sin asistencia. - Encuestas on-line en el ejercicio de derechos (aplicación gestsol) y llamadas posteriores a las encuestas negativas	FEBRERO	Jefes de área Jefa Scio DPD				1		
OE-04 FACILITAR SU TRABAJO, APOYÁNDOLOS DE UNA FORMA PERSONALIZADA Y CERCANA	6	Visibilizar a DPD y UIT como unidades especializadas que asesoran a las Subdirecciones: - Formación interna - Preguntas más "significativas" (en cuadro trimestral) - ver LA 4 - Asesoramiento en el impacto en PD (peticiones desde las Unidades)	ENERO	Jefa de Scio DPD y UIT				1		
OE-05 CAMINAR HACIA LA EXCELENCIA OPERATIVA: OPTIMIZACIÓN CONTINUA DE PROCESOS Y RESULTADOS - INNOVACIÓN	7	Plan de bmK 2023: compararse y compartir experiencias con otras Oficinas de Atención al Ciudadano para comparar, aprender y mejorar nuestra gestión.	ENERO	Subdirectora General				1		
	8	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 General						1
	9	Revisión y mejora "árbol de procesos" 2023	MARZO	Responsable de calidad				1		
	10	Memoria EFQM OAC - adaptación a requerimientos "Guía de reconocimiento" (MHFP)	ENERO	Subdirectora General						1
	11	Preparación visita y simulación evaluación	ABRIL	Subdirectora General						1
	12	Elaboración de protocolos de actuación: - reflexionar por áreas sobre los necesarios - creación de un catálogo completo de protocolos para estandarizar y homogeneizar las actuaciones más frecuentes del Área Web.	ENERO	Jefes de área y servicio				1		
	13	Actualización del proceso OP 05 "Gestión de contenidos Web", reformulándolo en torno al catálogo de servicios que presta el Área Web, no en torno a la aplicación de gestión de incidencias SATIC. Actualización de la operativa interna del Área Web y de su relación con el Servicio de Portales de la SGTIC.	ENERO	Jefe de Área web				1		
	14	Coordinación con la empresa de atención multicanal - uso y explotación de escritorio / power BI de AYESA	ENERO	Jefe de Área CIC / Jefe de servicio CIC						1
		Posibles acciones - Informe de diagnóstico OIAC - OAMR					1			
	Posibles acciones - atención a mayores								1	
OE-06 DESARROLLAR PERMANENTEMENTE EL EQUIPO DE TRABAJO - CONSEGUIR VINCULACIÓN	15	Plan de formación adaptado a las necesidades de la OAC: formación en herramientas informáticas usadas en el trabajo GPP / mejora	ENERO	Subdirectora Adjunta						1
	16	Acciones periódicas de sensibilización y comunicación de la estrategia al personal de la OAC	ENERO	Subdirectora General				1		
	17	Estructuración (dentro de las competencias de la SG) del desarrollo profesional de trabajadores con alto potencial: ciclo entrevistas - despliegue	ENERO	Subdirectora General				1		
	18	Plan de mejora derivado de conclusiones informe psicosocial: mejorar la supervisión de los superiores	ENERO	Subdirectora General						1
OE-07 OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE ACTIVOS Y RECURSOS: TANGIBLES, INTANGIBLES Y ECONÓMICOS	19	Optimizar la ejecución presupuestaria dedicada a la OAC.	ENERO	Subdirectora General						1
	20	Mejora de instalaciones - revisión periódica de las condiciones 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