

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.	ENERO	Jefe de Área Web				1		
	2	Establecer reuniones periódicas de seguimiento de temas comunes con la SGTIC.	ENERO	Jefe de Área Web						1
	3	Hacer más accesible a determinados colectivos con necesidades especiales el uso de la información contenida en la Web del Ministerio. Vídeos con lengua de signos para el microsítio de becas.	AGOSTO	Jefe de Área Web					1	
	4	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.	ENERO	Jefe de Servicio DPD				1		
	6	Establecer un proceso sistemático de verificación del deber de informar asociado a cada actividad de tratamiento del Ministerio.	ENERO	Jefe de Servicio DPD						1
	7	Reducción del plazo de notificación de las resoluciones de la UIT de Educación a los ciudadanos a menos de 15 días (siendo 1 mes el plazo legal).	ENERO	Jefe de Servicio Transparencia						1
	8	Campañas de comunicación para fortalecer y poner en valor el papel institucional y coordinador de la OAC dentro del Departamento - Infografía	SEPTIEMBRE	Subdirectora General						1
	9	Establecer reuniones con las unidades para evaluar y mejorar la web / sus portales, a petición de las mismas.	ENERO	Jefe de Área Web						1
OE-03 PRESTAR SERVICIOS ACCESIBLES, ÁGILES, PERSONALIZADOS Y EN CONTINUA ADAPTACIÓN A SUS	10	Fomento de sugerencias, después de cada trámite realizado - encuesta SGTIC	SEPTIEMBRE	Jefe de Área CIC					1	
	11	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	12	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	13	Seguimiento de indicadores y estadísticas mensual - difusión entre los responsables de cada sección del CIC Análisis	ENERO	Jefe de Área CIC						1
	14	Plan de calidad anual (mejorar la calidad de la atención al ciudadano en todos los canales implicando a los empleados públicos)	ENERO	Subdirectora Adjunta						1
	15	Compartir experiencias con otras Oficinas de Atención al Ciudadano para comparar, aprender y mejorar nuestra gestión.	ENERO	Subdirectora General					1	
	16	Elaboración de protocolos de actuación	ENERO	Subdirectora Adjunta				1		
OE-06 DESARROLLAR PERMANENTEMENTE EL EQUIPO DE TRABAJO - CONSEGUIR VINCULACIÓN	17	Plan de formación adaptado a las necesidades de la OAC	ENERO	Subdirectora Adjunta						1
	18	Acciones periódicas de comunicación de la estrategia	ENERO	Subdirectora General						1
	19	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
OE-07 OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE ACTIVOS Y RECURSOS: TANGIBLES, INTANGIBLES Y ECONÓMICOS	20	Optimizar la ejecución presupuestaria dedicada a la OAC.	ENERO	Subdirectora General						1
	21	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