



FECHA DE ELABORACIÓN: 16 de febrero de 2015

ELABORADO POR: Comité de Gestión de Calidad de Servicio Institucional CONAFIPS

N° Parámetro	OPORTUNIDADES DE MEJORA	CAUSA	CALIFICACION OBTENIDA	META	ACCIONES	RESPONSABLES DE IMPLEMENTACION	RECURSOS Y SU ORIGEN			FECHAS EJECUCIÓN		MEDIO DE VERIFICACIÓN
							HUMANOS	FÍSICOS	FINANCIEROS	INICIO	FIN	
1	Nivel de satisfacción del usuario externo											
1.1	Tiempo de atención en su gestión	Existen cuellos de botella en algunos procesos.	81.67%	100%	Optimizar los procesos relacionados con la atención directa a usuarios	Unidad de Planificación Unidades Administrativas	X		X	mar-15	jun-15	Manual de Procesos de la CONAFIPS
1.2	Claridad de la información proporcionada	Falta desarrollar en el portal WEB de la CONAFIPS las funciones para realizar trámites y consultas en línea y publicar noticias e información institucional periódicamente	81.67%	100%	Cobertura comunicacional de las actividades institucionales internas y externas para publicarlás en el portal Web	Unidad de Marketing y Comunicación Dirección de Tecnología y Sistemas de la Información	X		X	mar-15	jun-15	Portal Web de la CONAFIPS con funcionalidad para usuarios operando
1.3	Amabilidad en el trato recibido	No se ha monitoreado internamente la atención brindada a los usuarios	81.67%	100%	Reforzar la capacitación en calidad en el servicio Implementar una encuesta del nivel de satisfacción con el servicio brindado	Unidad Administrativa y UATH	X			mar-15	jun-15	Reporte de encuestas internas de nivel de satisfacción con el servicio
1.4	Comodidad que brinda la institución	Readecaron de espacios de trabajo para nuevo personal incorporado	81.67%	100%	Adecuar espacios de espera para los usuarios externos	Unidad Administrativa		X	X	mar-15	jun-15	Reporte de encuestas internas de nivel de satisfacción con el servicio
2	Utilización del Gobierno Por Resultados GPR	El Plan Anual Comprometido PAC se entregó tardíamente a la SNAP	0%	100%	Realizar seguimiento y acompañamiento al PAC y a los reportes de GPR	Unidad de Planificación Unidades Administrativas	X			mar-15	jun-15	Plan Anual Comprometido 2015 del Gobierno Por Resultados firmado entre SNAP y CONAFIPS Reportes de cumplimiento de GPR
3	Aprobación del Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos Institucional	En trámite en el MDT el Proyecto de creación de Puestos Directivos y Estratégicos	0%	100%	Elaborar Proyecto de Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos Institucional	Dirección General UATH	X			mar-15	sep-15	Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos Institucional aprobado por el MDT

Lcdo. Homero Viteri Curi

Director Administrativo y de Talento Humano
Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias

