

Firma de Convenio Marco de cooperación OPP-MGAP

Acuerdo que establece las áreas de trabajo por parte de PAC/OPP brindando apoyo al MGAP, así como, el compromiso asumido por parte del MGAP para dar seguimiento a los diferentes proyectos.

Apertura de Centros de Atención Ministeriales

Desarrollo de actividades previas a la apertura de un Centro de Atención Ciudadana en la sede de Garzón y Pena.

Automatización de procesos, incorporación de tecnologías BPM

Rediseño de procesos que realiza el MGAP, adoptando oportunidades de mejora detectadas en los diferentes Diagnósticos de Situación Actual presentados en 2009-2010 a las autoridades. Adquisición de una herramienta BPM. Adjudicación de infraestructura (hardware) tecnológica para soportar la implementación de herramientas BPM. Pliego de consultoría para la implementación de la herramienta BPM en el MGAP publicado.

Elaboración y ejecución de planes de acción para cada proyecto (grupo de oportunidades de mejora), definición de equipo contraparte del MGAP para dar seguimiento a estos proyectos.

Incorporación de trámites Web. Desarrollo y transferencia de gestión del Sistema de Búsqueda de Resoluciones.

Creación de unidad de calidad

Llamado interno para la conformación de una unidad que continúe el trabajo desarrollado por parte del PAC, adoptando la metodología de trabajo propuesta y liderando los procesos de cambio en cada área que se implemente tanto la automatización de procesos, así como la adopción de sistemas de gestión de calidad.

Sistema de Gestión de Quejas

Se implementó un sistema de gestión de quejas en diferentes oficinas del MGAP. Dicho sistema de gestión de quejas, sugerencias y reconocimientos, es monitoreado por la unidad de calidad desarrollada.