

SAI 110/2021

ITEM 1



INFORME DE RESULTADOS DE SUPERVISION.
PLAN DE MEJORA PARA TRATO SOBRESALIENTE A NUESTRA DIASPORA.

**INFORME DE RESULTADOS DE SUPERVISION
PLAN DE MEJORA PARA TRATO SOBRESALIENTE A NUESTRA
DIASPORA.**

FASE I

AREA RESPONSABLE DE SUPERVISION: TALENTO HUMANO

**CONSULADOS A VISITAR:
HOUSTON, LONG ISLAND, SILVER SPRING,
WOODBRIEGE Y LOS ÁNGELES.**

Diciembre 2021



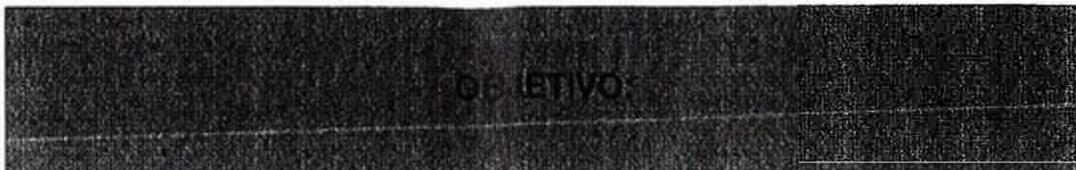
**INFORME DE RESULTADOS DE SUPERVISION
PLAN DE MEJORA PARA TRATO SOBRESALIENTE A NUESTRA DIASPORA.**

INTRODUCCION:

El Viceministerio de Diáspora y Movilidad Humana, con finalidad de mejorar la atención y servicio en el exterior; inicia el Proyecto de Plan de Mejora para trato sobresaliente a nuestra diáspora, implementando las supervisiones en la región de Estados Unidos en los veinte y uno consulados. Priorizando así los consulados de supervisión según la necesidad de la demanda de la Diáspora Salvadoreña. Las supervisiones se iniciaron a partir del 15 de noviembre al 02 de diciembre en primera fase.



INFORME DE RESULTADOS DE SUPERVISION.
PLAN DE MEJORA PARA TRATO SOBRESALIENTE A NUESTRA DIASPORA.



OBJETIVO GENERAL:

El objetivo que se pretende con el desarrollo de esta supervisión es determinar el grado en el cual las expectativas de nuestra diáspora están siendo satisfechas, con relación al servicio que ofrecen los consulados desde el inicio de esta supervisión; así mismo, desarrollar un modelo factible que pretenda elevar la calidad de atención, creando la satisfacción permanente a través del tiempo.



INFORME DE RESULTADOS DE SUPERVISION
PLAN DE MEJORA PARA TRATO SOBRESALIENTE A NUESTRA DIASPORA.

METODOLOGÍA:

Se llevó a cabo una entrevista con el cónsul general o cónsul según asignación en la representación consular, basándose en eso se realizó una observación en las instalaciones para identificar los problemas más relevantes. Se llevo a cabo una investigación realizando encuestas a empleados y usuarios para medir su nivel de satisfacción en cuanto al servicio y calidad, se evaluaron los resultados para realizar un análisis de los problemas más relevantes, y diseñar un modelo eficaz y fácil de utilizar aplicando diferentes técnicas para incrementar el nivel de satisfacción de nuestra diáspora. Se seleccionarán los métodos más adecuados que permitan evaluar el servicio a usuarios y llevar un control para mejora continuo el cual determine objetiva y correctamente que tan bien se están haciendo las cosas y que más debe hacerse para alcanzar y exceder las necesidades y expectativas y deseos de la diáspora. Además, es importante diseñar un plan de capacitación dirigida a funcionarios de alto nivel, con el fin de instrumentar el servicio a nuestra diáspora. Desarrollar nuevas estrategias para brindar un servicio a nuestra diáspora con valor agregado. Evaluar un programa de satisfacción, reportar a la dirección de servicios consulares los resultados.



INFORME DE RESULTADOS DE SUPERVISIÓN.
PLAN DE MEJORA PARA TRATO SOBRESALIENTE A NUESTRA DIASPORA.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

Los consulados cuentan con su propia dirección en cancillería con la cual coordinan lo administrativo, operativo y funcional; actualmente tienen metas por parte de dicha Dirección. Después de identificar las necesidades y expectativas se llevan a cabo la elaboración de un plan de acción que permita elevar la calidad del servicio y la satisfacción de nuestra diáspora.

Es importante mencionar que en nuestros consulados actualmente no se cuenta con un modelo de satisfacción de servicio, que permita desarrollar e implementar planes o estrategias con relación a los resultados obtenidos de las encuestas oficiales aplicadas por parte de Cancillería. Las quejas de los usuarios con relación al servicio y la calidad hacen indispensable un modelo que contribuya a una mejora continua en la calidad y el servicio a nuestra diáspora, y con el cual se obtenga un más alto nivel competitivo, ya que, de no ser así, a pesar de la inversión en aspectos tangibles, el no cumplir con las necesidades y expectativas de la diáspora; frenará el impacto que nuestro gobierno, desea generar por el compromiso de fortalecer la atención. Es visible las oportunidades de mejora presentes en la Dirección a cargo de los consulados, desde una respuesta ambigua que no despeja la duda, hasta personal que no cuentan con sus funciones según su puesto de trabajo, sin capacitaciones para fortalecer habilidades directivas y gerenciales, salas de espera con mobiliario inadecuado, salas de espera con la capacidad instalada de atención de 14 personas cuando su demanda de atención es de 100 personas, diáspora en atención esperando ser atendido en un ambiente inapropiado en las afueras de los consulados, aunque se cuenta con los espacios físicos, falta de materiales de oficina y papelería, mora de respuesta de documentos legales, desmotivación laboral en respecto a salarios bajos, todo esto dificulta brindar un buen servicio.



INFORME DE RESULTADOS DE SUPERVISIÓN:
PLAN DE MEJORA PARA TRATO SOBRESALIENTE A NUESTRA DIASPORA.

HIPOTESIS:

Nuestro nivel de calidad en el servicio de nuestros consulados aun no es equivalente a lo proyectado en nuestro Gobierno, influyendo esto en que los empleados no tienen la debida inducción ni la capacitación para desarrollarse en los puestos de trabajo, así mismo, no existe una planificación de requerimiento de talento humano según la necesidad de los consulados.

La falta de un modelo de plan de satisfacción a nuestra diáspora impide que nuestra plantilla laboral y nuestro cónsul que nos representan en cada país, conozcan lo que debe hacerse para satisfacer las necesidades reales de nuestra diáspora ya que estas ni siquiera están identificadas.

Si se brinda un buen servicio, nuestros compatriotas verán en los consulados como un lugar de resultados, donde ellos se sientan atendidos por compatriotas con imagen alusivas a nuestro país, donde cada uno pueda llegar y sentirse en casa, en un ambiente de servicio con calidez y un entorno adecuado.

Uno de los factores importantes para ser competitivos es la satisfacción del servicio, si nuestros compatriotas no están satisfechos, ellos se quejan en redes sociales, con sus familiares, entre otros, los consulados pueden estar dotados de talento humano idóneo, mobiliario adecuado, todo lo que hagamos para alcanzar un excelente servicio con calidad no importa no suma si no se trabaja para el servicio sea satisfactorio.

¿Que es satisfacer a nuestra diáspora?, es la percepción que nuestro compatriota se lleva después de haber visitado uno de nuestros consulados; un pedacito de su tierra.

La relación que existe entre entrega de servicios y satisfacción es directa.

es: Mientras más satisfecho estén nuestros compatriotas, más impacto positivo tendremos al comentar la experiencia con otros compatriotas.



INFORME DE RESULTADOS DE SUPERVISION.
PLAN DE MEJORA PARA TRATO SOBRESALIENTE A NUESTRA DIASPORA.

¿Qué podemos hacer para mejorar la satisfacción de diáspora?

- Incluir el servicio en su plan de atención
- Atención personalizada
- Establecer y supervisar tiempos de servicio
- Dar bienvenida y presentar la oferta de servicio del consulado
- Realizar encuestas de satisfacción ya que el existente no lo conoce todos nuestros compatriotas
- Impulsar el agradecimiento verbal o escrito a nuestra plantilla laboral
- Ser accesibles para la diáspora por cualquier necesidad
- Ser diligente en tiempo cuando soliciten apoyo para familiares fallecidos en el exterior

Pasos para desarrollar un sistema de trato sobresaliente a nuestra diáspora

- Compromiso total del cónsul con la satisfacción del servicio
- Desarrollo de estándares de desempeño de calidad de servicio
- Conocer y mantener cerca a nuestra diáspora
- Retención, Capacitación y compensación a plantilla laboral
- Recompensar los logros en calidad de servicio
- Trabajar siempre con el objetivo de mejorar continuamente
- Multiplicar las buenas prácticas a los demás consulados



INFORME DE RESULTADOS DE SUPERVISIÓN
PLAN DE MEJORA PARA TRATO SOBRESALIENTE A NUESTRA DIASPORA

GANAR MEDIANTE SERVICIO CON VALOR AGREGADO

Estrategias para cosechar un ganar ganar, donde cualquier integrante del equipo de trabajo puede llevarlo a cabo.

- Desarrollar una actitud de servicio donde la plantilla de trabajo organizacional sienta pasión por servir para que así encuentren distintas formas de dar un trato sobresaliente
- Asegurarse que cuando un compatriota tiene una queja esta se resuelva con rapidez y en positivo.
- Identificar obstáculos que impiden agregar valor al trato sobresaliente a nuestra diáspora (actitud, presupuesto, poco compromiso. etc.)
- Socializar las metas, líneas de trabajo del servicio consular; cuando el equipo de trabajo de los consulados conoce las metas y líneas de trabajo se enfoca y toma mejores decisiones para entrega de resultados.
- Velar de forma interna, son nuestros empleados es por ello importante que tengan un entorno adecuado, es posible mejorar el trato sobresaliente solo en la medida que sirvamos a los internos.
- Desarrollar empleados que respondan a las necesidades de nuestros compatriotas, con enfoque de resultados, no defensivo, que escuche bien, que trabajen en equipo, que viva bajo el principio de servir al interno con el mismo entusiasmo que al externo y que trabaja cada día para mejorar el sistema.
- Evitar rumores en todos los niveles gerargicos
- Optimización del tiempo
- Comunicación Efectiva (en cascada)
- Respetar Grados jerargicos (Respetar solicitudes de trabajo por medios jerargicos)
- Fortalecer habilidades gerenciales y Directivas



INFORME DE RESULTADOS DE SUPERVISION.
PLAN DE MEJORA PARA TRATO SOBRESALIENTE A NUESTRA DIASPORAS

INFORME EJECUTIVO DE LA SUPERVISION

Se visito los cinco consulados planificados, es evidente la falta de mobiliario para mejorar la atención de nuestra diáspora, falta de capacitación y desarrollo en todos los niveles gerargicos, es urgente mejorar la planificación y organización, Dirección, coordinación de La Dirección de Servicios Exterior en referencia a requerimiento de personal según necesidad de cada consulado para crear así un equipo de respuesta multidisciplinario, ya que es evidente la mora en área jurídica de los consulados. A tal situación es importante fortalecer el trabajo y tiempos de atención , así mismo mejorar el trabajo en equipo de servicio exterior, dar seguimiento y control a los consulados en todos los aspectos relacionados con el servicio, operativo, funcional, económico, social , político , estructural, desarrollo e innovación , es evidente la desmotivación laboral en respecto a los salarios de nuestra plantilla en servicio exterior ya que el costo de la vida es muy elevado en estos consulados supervisados . en síntesis, en los cinco consulados tenemos un talento humano en altos niveles gerafgicos el cual esta asertivo para el desarrollo, seguimiento y cumplimiento de metas o líneas de trabajo para sumar a nuestro proyecto Presidencial.



PROYECTOS DE MEJORA 2022

1. RELOJ DE MARCACION.

Compra de reloj biométrico para los cinco consulados supervisados en cumplimiento a normas de control interno de nuestro ministerio. Es importante mencionar que el modelo y los Términos de Referencia los validara el Área de Tecnologías de la Información.

2. SISTEMA DE LLAMADOS POR TURNO.

Compra del sistema para automatizar los ingresos y llamados por turno para evitar el uso de micrófonos

3. EQUIPAMIENTO PARA ATENCION DE CONSULADOS MOVILES

Wood bridge no tiene ningún insumo para la actividad, Silver spring necesita 2 estaciones completas para atender la demanda, (laptop, cámara, lector de huellas, pad de firma)

4. OPTIMIZACION DE COMISIONES BANCARIAS

Dar seguimiento a metodología de transferencias en tiempo de servicio exterior a SEDE para evitar incrementos en pago de comisiones, ese fondo optimizarlo para compras de necesidades según plan de Proyectos de servicio exterior.



INFORME DE RESULTADOS DE SUPERVISION.
PLAN DE MEJORA PARA TRATO SOBRESALIENTE A NUESTRA DIASPORAS

5. PROYECTO DE DIGITALIZACION

Someter dentro del Proyecto de servicio exterior para el año 2022, la digitalización ya que están doblando esfuerzos en información en tablas, sistemas y en papel cuando pueden automatizar los procesos simplificando el numero de empleados y fortaleciendo en areas de necesidad del talento humano.

6. COMPRA DE MOBILIARIO PARA ATENCION DE DIASPORA Y EMPLEADOS.

Someter dentro de proyectos de servicio exterior para el año 2022, la compra de sillas de espera, imagen gráfica, escritorios, sillas secretariales, es importante hacer diagnostico de necesidad real para cada consulado, así mismo remitir a cada consulado la estandarización de modelos y colores de la compra para orden visual de consulados.

7. NIVELACION SALARIAL POR EL COSTO DE VIDA DE CADA REGION

Es importante llevar a ejecución análisis de nivelación salarial con enfoque de disponibilidad presupuestaria y solicitud de ajuste real según lo solicitado 2022, se recomienda hacer el análisis por región.

8. SEGURO DE VIDA LOCAL EN CONSULADOS

En resguardo a la salud de nuestros empleados es importante asignar por cada consulado el seguro, ya que ellos manifiestan que en muchas ocasiones les ha tocado pagar de su bolsa por la inmediatez de la atención lo cual en el exterior representa un costo elevado de atención.

9. IMPLEMENTACION DEL USO DEL CODIGO DE BARRA DUI.

Valorar la implementación en los niveles correspondientes para uso código de barra para así automatizar la migración de información para tramites de esta forma acortamos tiempo de espera de nuestra diáspora, aportamos a la política medio ambiente país.



INFORME DE RESULTADOS DE SUPERVISIÓN.
PLAN DE MEJORA PARA TRATO SOBRESALIENTE A NUESTRA DIASPORA.

10. SOLICITAR CAPACITACIONES EN PLAN ANUAL 2022

Gerencia liderazgo e Innovación, Notariado, Registro de Estado Familiar y suplicatorias (se recomienda hacerlo teórico practico)

Comunicación Efectiva

Legislación Consular y Migratoria

Servicio al Cliente

Procesos Administrativos y LPA enfocada a Servicios Exterior

Acciones de Personal

11. CONTRATAR EL SERVICIO DE RESGUARDO Y SEGURO DE LOS DEPOSITOS

Planificar la contratación de servicio de resguardo de la captación de fondos por el servicio que prestan en los consulados, ya que lo están remesando los cónsules o delegan a EDAF exponiendo su vida.

12. DIAGNOSTICO DE COMPRA DE TERRENOS

Hacer un diagnóstico de compra de terrenos para operativizar consulados para patrimonio país, verificando condiciones de contratos actuales apoyándose con el área jurídica.

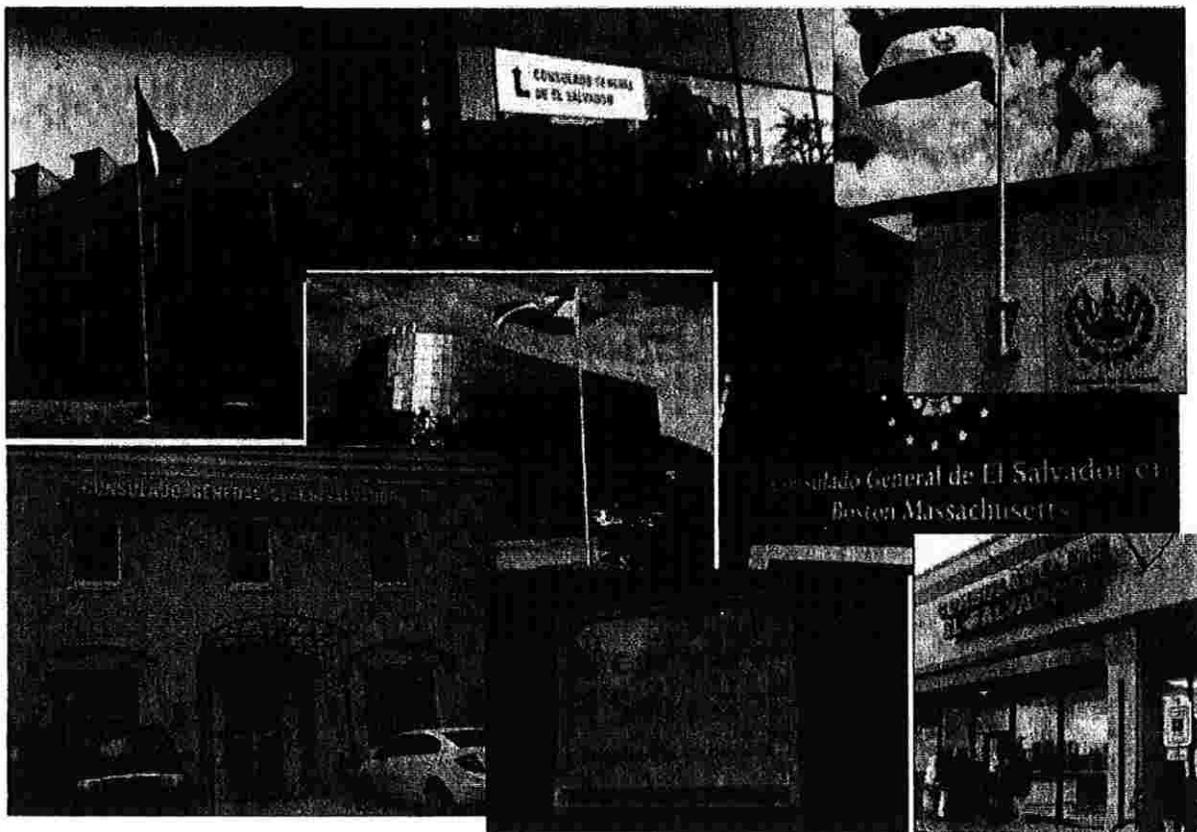


LINEA BASE DE SUPERVISION



Plan de Mejora para Trato sobresaliente a nuestra Diáspora.

PLAN DE MEJORA PARA TRATO SOBRESALIENTE A NUESTRA DIASPORA





Plan de Mejora para Trato sobresaliente a nuestra Diáspora.

INTRODUCCION

El Viceministerio de Diáspora y Movilidad Humana, tiene como finalidad la atención y servicio a la diáspora en el exterior; preocupados por mejorar la satisfacción del servicio se implementa un plan de mejora de supervisión en la región de Estados Unidos en los veinte y uno consulados. Priorizando así los consulados de supervisión según la necesidad de la demanda de la Diáspora Salvadoreña. Las supervisiones iniciaran a partir del 15 de noviembre al 19 de febrero 2022.

Se ha proyectado una brecha de siete días en Sede para remisión y presentación de informes de actividades para mejora, entre ellas:

Diagnostico positivo, Remisión de Acciones de Personal, limitantes y buenas prácticas para las demás regiones o Consulados.



Plan de Mejora para Tránsito de talento a nuestra Diáspora.

OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS

OBJETIVO GENERAL:

- Proponer un plan de mejoramiento de servicio a nuestra diáspora enfocado en un sistema de gestión de calidad sostenible en el tiempo.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

- Recopilar herramientas de evaluación de satisfacción de servicio a la diáspora.
- Identificar puntos críticos que estén afectando el buen servicio a nuestra diáspora, mediante la verificación de la operatividad de la prestación de servicio.
- Identificar insumos para la asignación de personal idóneo y elevar la productividad en los Consulados.



Plan de Mejora para Trato sobresaliente a nuestra Diáspora.

JUSTIFICACION

Ser competitivos genera la necesidad a gerenciar, innovar, actualizar y crear, por lo cual exige desarrollar no solo nuevos consulados ni nuevas representaciones; sino garantizar la satisfacción del servicio a nuestra diáspora.

El servicio a nuestra diáspora es un eje fundamental por nuestra naturaleza de servicio; que es la atención inmediata y satisfacción de las necesidades de nuestros compatriotas; se ve la necesidad de iniciar una propuesta de supervisión para constatación del buen servicio por medio de una encuesta de Satisfacción.

Las necesidades de mejoramiento en los aspectos de servicio a nuestra diáspora se van a detectar de forma inmediata por medio de las encuestas de satisfacción a la diáspora.

El objetivo principal es obtener información precisa y concisa acerca de la satisfacción y las expectativas del servicio que se está brindado en los consulados.

Es importante mencionar que si se identifica un servicio óptimo en un consulado este será un consulado modelo para mejorar la atención de los demás consulados.

De esta forma se estará satisfaciendo de una forma eficiente las necesidades de nuestra diáspora, a continuación, se detalla la herramienta utilizada para evaluar la satisfacción. Con el presente proyecto el Viceministerio de Diáspora y Movilidad Humana, busca dar cumplimiento a la naturaleza de nuestro servicio.



Plan de Mejora para Trato sobresaliente a nuestra Diáspora.

Encuesta de satisfacción:

Lugar de residencia:

Sexo:

Rango de edad:

¿En cuál Consulado realiza el trámite?

Trámite que solicita Indique que otro trámite realizó:

¿Cómo califica la infraestructura del consulado visitado (parqueo, aire acondicionado, orden y limpieza, mobiliario, señalización)

Seleccione el tiempo que espero antes de ser atendido

¿Califique qué tan satisfecho se encuentra con la atención recibida?

¿Logró completar su trámite?

Explique las razones por las que no pudo realizarlo.

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el documento resultante de su trámite?

Califique qué tan satisfecho se encuentra del tiempo en el que se realizó su trámite (sin contar el tiempo de espera).

¿Cuáles son las razones principales de su respuesta?

Califique de manera general el servicio recibido

¿Cómo considera las medidas adoptadas para prevenir el contagio de covid-19 dentro las instalaciones?

Agradeceremos cualquier comentario adicional



Plan de Mejora para Trato sobresaliente a nuestra Diáspora.

PLAN DE MEJORAMIENTO

Es el resultado de acciones, procedimientos y metas orientadas en la planificación, organizada y sistemática, este instrumento nos permite saber hacia dónde vamos como Institución y que necesitamos para mejorar nuestra naturaleza del servicio.

Cada consulado debe responder ante los cambios que presenten su entorno y cumplir con las metas del plan anual operativo es importante implementar un plan de mejora de satisfacción para detectar puntos débiles y de esta manera atacar las debilidades y plantear posibles soluciones a la problemática de la insatisfacción del servicio de diáspora.

Es necesario involucrar a todo el personal de cada consulado a la participación del buen servicio para generar una satisfacción a cada visitante.

Logrando esta sinergia se identifican los elementos, problemas o situaciones que presentan los consulados.

En el desarrollo del plan de mejora nos permitirá definir mecanismos dinámicos de participación para satisfacción al servicio.

Dentro del planteamiento de solución debe contener las actividades a ejecutar y la forma en la que se solucionarían las problemáticas.

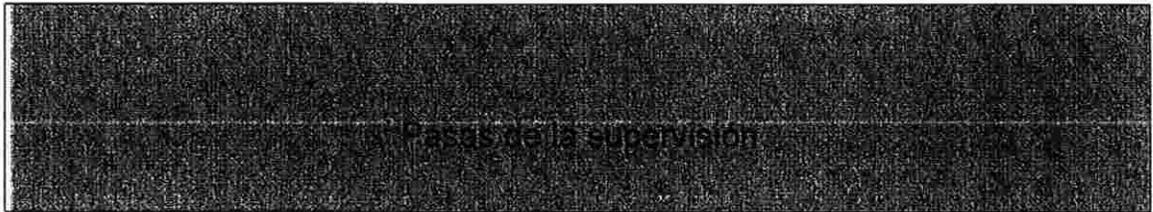
Beneficios de las estrategias del plan de mejora:

Conocer las causas que ocasionan las deficiencias y encontrar las actividades de solución. Tener un mayor control de las acciones que se van a ejecutar para corregir las deficiencias encontradas para dar un servicio competitivo y eficaz.

Fortalecer las áreas de trabajo y potenciar las ventajas de cada Representación según el perfil de su jurisdicción consular.



Plan de Mejora para Trato sobresaliente a nuestra Diáspora.



Fases de la supervisión



1. Identificar las deficiencias a mejorar
2. Identificar las causas que originan las deficiencias
3. Definir las actividades para solventar las deficiencias
4. Designar a la persona responsable de las actividades definidas
5. Definir los recursos requeridos (talento humano, financieros, materiales y tecnológicos necesarios para llevar a cabo sus actividades de forma óptima).
6. Definir posibles limitantes: Definir obstáculos que posiblemente impidan la implementación exitosa de las actividades del plan de mejora.
7. Definir indicadores de impacto de desempeño: Muestran cómo y cuándo se ha progresado en logro de objetivos y metas del plan de mejora, es importante evaluar el impacto social político, económico y organizacional que ha tenido la implementación de las actividades sobre los objetivos del consulado.



Plan de Mejora para Trato sobresaliente a nuestra Diáspora.

Etapas del desarrollo del proyecto de mejora:

1. Conceptualización

Identificar y asegurar el apoyo de los involucrados.
Afinar objetivos y acciones
Identificar necesidad monetaria

2. Lanzamiento

Apoyar y dar seguimiento al lanzamiento del proyecto.
Identificar ajustes al plan de mejora.

3. Operación

Controlar y ejecutar las acciones prioritarias y sus resultados.
Velar por el buen uso de los recursos asignados en las actividades

4. Maduración

Evaluar el ciclo de vida de las actividades del plan de mejora
Dar cierre formal detallando las limitantes y los resultados, Formalizar como permanente, Si las actividades han reflejado un resultado óptimo.



Plan de Mejora para Trato sobresaliente a nuestra Diáspora.

PLAN DE MEJORA PARA TRATO SOBRESALIENTE A NUESTRA DIASPORA

Items	Proyecto o Actividades a Desarrollar	Responsable de Seguimiento	Modo de Verificación	Fecha de Inicio
1	Implementación de Plan de Supervisión, se llevarán a cabo las supervisiones en jornadas de 2 a 3 días por cada consulado, para constatar el buen o mal servicio, así como la simplificación de procesos de prestación de servicios consulares, se les dejara un plan de actividades de mejora a ejecutar a la brevedad.	Servicio Exterior	Encuestas de satisfacción a Diáspora y Acta de supervisión de mejora de entorno de consulados, (agua, café, sillas de espera, parqueo, entre otros.)	15-nov-21
2	Instrumento de Quejas, por medio de QR se recibirán las quejas de nuestra diáspora, las cuales se canalizarán en servicio exterior por mesa de trabajo de seguimiento y respuesta para la Diáspora.	Servicio Exterior	Minutas del comité de seguimiento de Quejas, donde detallen la resolución a la queja.	15-nov-21
3	Centro de Monitoreo, consiste en Instalación de Sistemas de Video vigilancia para la Red Consular, donde estarán 6 pantallas de 46", las cuales serán monitoreadas para ver tiempo de respuesta de atención a nuestra Diáspora.	Servicio Exterior	Reportera a servicio exterior para tomar acciones de mejora	15-nov-21



Plan de Mejora para Trato sobresaliente a nuestra Diáspora.

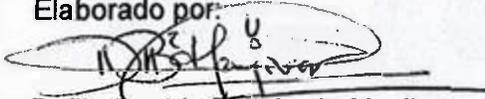
Grupo de Supervisión

Nombres del Equipo	Función del Equipo	Meses de Supervisión
Lic. José Alberto Zamora Leiva	Representante de Servicio Exterior, personal que hará las AP según el diagnóstico, verificación de procesos de prestación de servicios consulares.	Noviembre, diciembre, enero, febrero.
Lic. Daysi Gabriela Zamora	Responsable del Diagnóstico de satisfacción del servicio	Pendiente según disponibilidad a partir del año 2022
Dalila Beatriz Beltrán de Menjivar	Responsable del diagnóstico de satisfacción del servicio, operación y atención.	Noviembre, diciembre, enero, febrero.

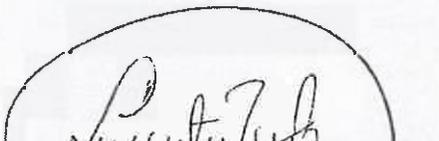


Plan de Mejora para Trato sobresaliente a nuestra Diáspora.

Elaborado por:


Dalila Beatriz Beltrán de Menjivar
Personal Destacado.

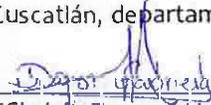

Responsable Directo de Ejecución:
Lic. Cindy Mariella Portal Salazar
Viceministerio de Diáspora y movilidad Humana


Responsable de Servicio Exterior
Lic. Laura Marlene Moran


Responsable de Servicio Exterior
Lic. José Alberto Zamora Leiva

La infrascrita Directora de la Unidad de Gestión del del Talento Humano, **HACE CONSTAR:** que el presente documento es conforme al que se encuentra en los Archivos de esta Unidad.

Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, veintiuno de diciembre de 2021.

Firma: 
Lic. Daysy Gabriela Zamora Fernández
Directora de la Unidad de Gestión del Talento Humano
Ministerio de Relaciones Exteriores.



ITEM 2



En referencia a solicitud 110-2021 de fecha de 15 de diciembre del corriente año, literal II donde solicita informe en que calidad realizó la referida misión oficial y viáticos otorgados, propósito de la misma y cuáles son los beneficios y resultados obtenidos, producto de haber realizado dicha misión oficial.

En referencia en que calidad se realizó la referida misión oficial: invitada especial y los viáticos se otorgaron, de conformidad con el reglamento general de viáticos.

El propósito de la misión oficial es determinar si las expectativas de nuestra diáspora están siendo satisfechas, con relación al servicio que ofrecen los consulados.

Los resultados son: identificación de 12 proyectos de mejora.

Los beneficios son:

Conocer las causas que ocasionan las deficiencias y encontrar las actividades de solución.

Tener un mayor control de las acciones que se van a ejecutar para corregir las deficiencias encontradas para dar un servicio competitivo y eficaz.

Fortalecer las áreas de trabajo y potenciar las ventajas de cada representación según el perfil de su jurisdicción consular.

Daysi Gabriela