

**PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL**

**Ayuntamiento de La Ciénaga, agosto 2017**

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Responsable	Indicador	Responsable seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin					
1	1	1.1	<b>No se evidencia que se haya asegurado una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</b>	Socializar con nuestros grupos de interés y empleados nuestras bases estratégicas.	Integrar a nuestros grupos de interés y empleados en nuestras operaciones.	1. Definir nuestros valores con la participación de los grupos de interés y empleados. 2. Convocar a una reunión a representantes de nuestros grupos de interés y empleados para seleccionar nuestros valores institucionales basándonos en la Ley 41-08 de Función Pública. 3. Aprovechar la actividad con la representación de nuestros grupos de interés y empleados para presentarles nuestra misión, visión, objetivos estratégicos y operativos.	ago-17	nov-17	5 personas, material gastable, salón, sillas, refrigerio, computadora, proyector	Enc. De Planificación	1. Registros de participantes de la actividad de socialización. 2. Lista de valores institucionales. 3. Fotos de la actividad.	Tesorero	
2	3	3.1	<b>No se evidencia que se documenten los permisos que se otorgan al personal por motivos personales o de estudio.</b>	Reglamentar el proceso de solicitud de permisos.	Fortalecer la gestión de recursos humanos	1. Diseñar una política que instruya que todos los permisos sean solicitados a través de un formulario y se anexas los soportes correspondientes. 2. Diseñar el formulario para la solicitud de permisos personales, de salud, de estudio o de otras índoles. 3. Socializar con los empleados la política y el formulario de solicitud de permisos.	ago-17	sep-17	3 personas, material gastable, salón, sillas, mural, teléfono	Enc. De Recursos Humanos	1. Formulario de solicitud de permisos socializado. 2. Lista de participantes de la socialización del formulario.	Tesorero	
3	3	3.2	<b>No se evidencia que se reclute al personal por concurso ni que se evalúe el desempeño por resultados.</b>	Acoger las resoluciones vigentes sobre contratación de servidores públicos y evaluación del desempeño.	Fortalecer la gestión de recursos humanos	1. Solicitar asistencia técnica a la Dirección de Reclutamiento, Selección y Evaluación del Desempeño (Dirsed) del MAP para aplicar los subsistemas de contratación por concursos públicos y de evaluación del desempeño por resultados.	ago-17	ene-18	3 personas, material gastable, salón, sillas, mural, teléfono	Enc. De Recursos Humanos	1. Formularios de evaluación de desempeño por resultados. 2. Cantidad de acuerdos de desempeño firmados por los empleados. 3. Lista de participantes en charla de concursos públicos y evaluación del desempeño.	Tesorero	
4	3	3.3	<b>No se evidencia que se trabaje con la motivación y reconocimiento de los empleados.</b>	Instrumentar el proceso de reconocimiento al personal por su desempeño.	Fortalecer la gestión de recursos humanos	1. Diseñar una política que instruya sobre los criterios para otorgar reconocimientos al personal por su desempeño. 2. Planificar reconocimientos basados en la evaluación del desempeño. Socializar esta política y la planificación de reconocimientos con el personal.	ago-17	dic-17	3 personas, material gastable, salón, sillas, mural, teléfono	Enc. De Recursos Humanos	1. Política de reconocimientos elaborada y socializada. 2. Selección de los reconocimientos. 3. Programar los reconocimientos.	Tesorero	

5	3	3.1	<b>No se ha desarrollado la gestión de Recursos Humanos en la completa comprensión de la legislación vigente.</b>	Acoger las directrices de la Ley 41-08 de Función Pública	Fortalecer la gestión de recursos humanos	1. Solicitar a la Dirección de Sistemas de Carreras del MAP la charla de la Ley 41-08 y el levantamiento de servidores que califiquen para medalla al mérito.	ago-17	dic-17	3 personas, material gastable, salón, sillas, teléfono	Enc. De Recursos Humanos	1. Lista de participantes en charla de la Ley 41-08	Tesorero	
6	3	3.3	<b>No se evidencia que exista un buzón de quejas a través del departamento de recursos humanos.</b>	Habilitar un buzón de quejas y sugerencias.	Fortalecer la gestión de recursos humanos	1. Conseguir un buzón físico (comprado o una caja recordada con una ranura). 2. Diseñar los formularios a usar para dar las quejas y sugerencias en el buzón interno. 3. Seleccionar tres personas de diferentes áreas para abrir el buzón una vez al mes, procesar y analizar el contenido. 4. Publicar en el mural un resumen de la síntesis del contenido del buzón.	ago-17	dic-17	3 personas, material gastable, salón, sillas, teléfono, mural	Enc. De Recursos Humanos	1. Buzón físico colocado en un lugar visible. 2. Formularios de sugerencias y quejas socializado. 3. Publicación en el mural de integrantes de la comisión para abrir el buzón.	Tesorero	
7	3	3.3	<b>No se evidencia que los trabajadores de limpieza tengan los equipos de protección para el manejo de los residuos sólidos.</b>	Comprar las herramientas de trabajo necesarias para cuidar la salud de los trabajadores de limpieza.	Fortalecer la gestión de recursos humanos	1. Auxiliarnos del alcalde para llegar a un acuerdo con los trabajadores de limpieza para que usen los equipos y herramientas necesarias para cuidar su salud. 2. Adquirir los equipos y herramientas necesarias (incluir uniformes). 3. Proporcionar estas herramientas a los trabajadores instruyéndolos sobre cómo usarlas. 4. Pedir reportes periódicos al supervisor para controlar que las herramientas sean utilizadas por este personal.	ago-17	dic-17	3 personas, material gastable, salón, sillas, teléfono, mural	Enc. De Recursos Humanos	1. Equipos y herramientas comprados. 2. Reportes de los supervisores de que los equipos y herramientas son utilizados.	Tesorero	
8	3	3.2	<b>No se evidencia que se gestionen las capacitaciones de nuestros servidores de acuerdo a nuestros objetivos estratégicos.</b>	Elaborar un plan anual de capacitaciones que satisfaga las necesidades de nuestro Plan de Desarrollo Municipal.	Fortalecer la gestión de recursos humanos	1. Solicitar asistencia técnica al Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) para elaborar un plan anual de capacitación que nos permita fortalecer las competencias de nuestros servidores para alcanzar nuestros objetivos estratégicos.	ago-17	dic-17	3 personas, material gastable, computadora, teléfono	Enc. De Recursos Humanos	1. Plan anual de capacitaciones elaborado.	Tesorero	
9	3	3.3	<b>No se evidencia que se gestione la relación con nuestros colaboradores por parte de la institución.</b>	Constituir la Asociación de Servidores Públicos del Ayuntamiento de La Ciénaga.	Fortalecer la gestión de recursos humanos	1. Coordinar con la Dirección de Relaciones Laborales del MAP para recibir asistencia y capacitación sobre Régimen Ético y Disciplinario, Asociación de Servidores Públicos y RECLASOFT, Comisión de Personal y otros.	ago-17	ene-18	3 personas, material gastable, computadora, teléfono, salón, sillas	Enc. De Recursos Humanos	1. Asociación de Servidores Públicos constituida. 2. Lista de participantes en charlas recibidas.	Tesorero	
10	4	4.2	<b>No se evidencia que se dé participación activa a los ciudadanos/clientes e información sobre los procesos del Ayuntamiento fuera del presupuesto participativo.</b>	Crear una página web del Ayuntamiento de La Ciénaga.	Fortalecer la inclusión ciudadana.	1. Solicitar a la Optic la asistencia técnica para tener nuestro portal web. 2. Organizar cómo haremos las publicaciones en la página web, qué tipo de información publicaremos y la periodicidad. 3. Habilitar una dirección de correo electrónico para que nuestros ciudadanos/clientes se comuniquen con nosotros. 4. Dar a conocer a nuestros ciudadanos/clientes nuestro portal web y dirección de correo electrónico.	sep-17	dic-17	3 personas, internet, computadora, material gastable	Enc. De Informática	1. Portal web. 2. Dirección de correo electrónico. 3. Anuncio de portal y correo electrónico en las redes sociales.	Tesorero	

11	4	4.6	<b>No se evidencia que tengamos un plan integral de gestión de equipos, medios de transporte, mobiliario e instalaciones.</b>	Elaborar un plan de mantenimiento de equipos, mobiliario, instalaciones y vehículos.	Fortalecer la gestión de activos.	1. Diseñar un plan para la revisión de las condiciones de mantenimiento que hagan falta en los equipos electrónicos, el mobiliario, la estructura física y los vehículos. 2. Programar las reparaciones o reemplazos que hagan falta luego de la inspección.	sep-17	dic-17	3 personas, computadora, material gastable	Enc. De Mantenimiento	1. Plan anual de mantenimiento elaborado.	Tesorero	
12	5	5.1	<b>No hemos definido nuestros procesos.</b>	Documentar los procesos del Ayuntamiento de La Ciénaga.	Fortalecer los procesos	1. Coordinar con la Dirección de de Simplificación de Trámites del MAP para recibir asistencia técnica sobre cómo elaborar un mapa de procesos y Carta Compromiso.	ago-17	feb-18	5 personas, computadora, material gastable	Enc. De los Bomberos	1. Mapa de procesos elaborado. 2. Lista de participantes en charla de Carta Compromiso.	Tesorero	
13	6	6.1	<b>No se evidencia que se consulte a los ciudadanos/clientes sobre los servicios que recibe.</b>	Realizar encuesta de percepción de los ciudadanos/clientes.	Medir la valoración que tienen nuestros ciudadanos/clientes de nosotros y nuestros servicios.	1. Diseñar una política que instruya la medición periódica de la satisfacción de los ciudadanos/clientes sobre nuestros servicios. 2. Seleccionar o diseñar los formularios de medición de la percepción de los ciudadanos/clientes a usar para cada servicio a medir. 3. Programar las encuestas. 4. Conseguir un buzón físico (comprado o una caja decorada con una ranura). 5. Diseñar los formularios a usar para dar las quejas y sugerencias en el buzón externo. 6. Seleccionar tres personas de diferentes áreas para abrir el buzón una vez al mes, procesar y analizar el contenido. 7. Publicar en el mural un resumen de la síntesis del contenido del buzón.	ago-17	dic-17	5 personas, internet, computadora, material gastable	Asistente del Alcalde (buzón externo) y Contadora (encuestas)	1. Formularios de encuestas por servicio elaborado. 2. Buzón externo colocado en lugar visible.	Tesorero	
14	7	7.1	<b>No hay mediciones de consulta al personal sobre el Ayuntamiento de La Ciénaga, su gestión, clima, participación o empoderamiento.</b>	Aplicar encuesta de clima organizacional.	Conocer la percepción de los empleados sobre el Ayuntamiento de La Ciénaga y su clima organizacional.	1. Coordinar con la Dirección de Gestión del Cambio del MAP la asistencia técnica para gestionar el clima organizacional y hacer la encuesta de clima y cultura.	ago-17	ene-18	3 personas, material gastable, computadora, teléfono, salón, sillas	Enc. De Recursos Humanos	1. Encuesta de clima aplicada. 2. Plan de acción de mejora de clima.	Tesorero	