



**AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE LA ROMANA**  
MIEMBRO DE LA FEDERACION DOMINICANA DE MUNICIPIO

## PLAN DE MEJORA 2019

No.	Criterios No.	Sub-criterios No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Tareas	Tiempo		Recursos Necesarios	Responsable de Seguimiento
						Inicio	Final		
1	I. Liderazgo	I.1.3 Asegurar 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.	No hemos socializado La misión, visión y valores las cuales no son conocidas por todo el personal.	Difundir mediante carteles, murales y la página web	Colocando en la página web y en el mural informativo.	06/03/2019	Indefinido.	Material Gastable	Depto. Recursos Humanos y Dirección de Comunicación
2		I.1.7 Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto Entre líderes/ directivos/ empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y Valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).	No contamos con una comunicación Efectiva.	Mediante reuniones periódicas mensuales.	Asegurarse de llevar a cabo dichas reuniones.	06/03/2019	06/03/2019	N / A	Depto. Recursos Humanos.

3		1.2.7 Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	No contamos con un plan de capacitaciones.	Mediante los cursos de trabajo en equipo.	Coordinar cursos con diferentes entidades educativas.	07/05/2019	30/5/2019	Material gastable y refrigerio.	Depto. Recursos Humanos.
4		1.2.8 No contamos Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el Éxito de una organización.	No contamos con condiciones internas para la comunicación de los factores críticos	La plataforma de la alcaldía al día.	Difundir las actividades de la alcaldía mediante boletines diarios.	06/03/2019	Indefinido.	Cámara de video y laptop.	Depto.De comunicación.
5		1.2.9 Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de Innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.	No contamos con evidencias de que contemos con innovación	Involucrando a los empleados a este plan de mejora.	Recalcar el tema en las reuniones periódicas por departamento.	04/05/2019	04/11/2019	N / A	Depto. Recursos Humanos.

6		1.2.10 Comunicar lo que motiva las iniciativas del Cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	La comunicación entre los encargados departamentales y sus colaboradores.	Mantenerlos al tanto de lo que pasa. (Aprovechando las reuniones departamentales)	Mantenerlos al día.	04/05/2019	04/11/2019	N / A	Depto. Recursos Humanos.
7		1.3.1 Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	No contamos con evidencias que podamos ver la actitud de los encargados departamentales para con sus colaboradores.	Trabajar enfocado en los objetivos.	Poner el ejemplo, llevando la delantera.	04/5/2019	04/11/2019	N / A	Depto. Recursos Humanos.
8		1.3.3 Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la Organización.	La buena comunicación.	Mantener al tanto a los empleados mediante la Asociación de Servidores Públicos (A-S-P) y las reuniones periódicas.	Informar.	04/05/2019	04/11/2019	N / A	Depto. Recursos Humanos.

9		1.3.4 Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la Organización.	Implementar una serie de procedimientos para llevar a cabo objetivos generales de la organización.	Apoyar a la Asociación de Servidores Públicos (A.S.P) en sus actividades e iniciativas.	Instruir y acompañar.	04/05/2019	Indefinido	Recursos económicos	Depto. Recursos Humanos.
10		1.3.5 Proporcionar retroalimentación a todos los Empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.	No contamos con una comunicación efectiva	Mantener la constante comunicación con los empleados acerca de lo que pasa.	La interacción. (Por ejemplo por WhatsApp)	08/04/2019	Indefinido	Copias impresas (Boletines)	Depto. Recursos Humanos y Depto. de Comunicación
11		1.3.7 Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.	No contamos con una cultura de desarrollo personal e individual de los empleados.	Las reuniones periódicas y cursos de capacitación.	Llevar a cabo dichas funciones.	08/04/2019	Indefinido	Material gastable y refrigerios	Depto. Recursos Humanos.

12		1.3.8 Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación Constructiva.	No contamos con controles de la comunicación entre los empleados.	Permitir el turno libre en las reuniones periódicas y el buzón interno de sugerencias.	Verificar que dichas reuniones se lleven a cabo.	08/04/2019	Indefinido	Talonarios de opinión del buzón de sugerencias	Depto. Recursos Humanos.
13		1.3.9 Reconocer y premiar los esfuerzos tanto Individuales como de equipos de trabajo.	No contamos con políticas de Reconocimiento.	Reconocer incentivar y dar merito a los más sobresalientes.	Implementar reconocimient o	08/04/2019	Indefinido	Material gastable refrigerios y recursos económicos	Depto. Recursos Humanos.
14		1.4.1 Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y Compartir estos datos con la organización.	No contamos con una interacción de los grupos de interés con la organización.	Reconocer las necesidades de los grupos de interés.	Reuniones de los grupos de interés con la directiva de la organización.	04/05/2019	Indefinido	Refrigerios	Consejo Económico Social Municipal.
15		3.1.1 Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y	No contamos con evidencia de que se realice detención de necesidades	Realizando gestiones y planes de mejora, basándonos, en lo que los grupos	Plantear y llevar a cabo dichas gestiones.	08/04/2019	Indefinido	Material gastable	Depto. Recursos Humanos.

	<b>3. Personas</b>	expectativas de los grupos de Interés y de la estrategia de la organización.	presentes y futuras del personal	de interés esperan.					
16		3.1.3 Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están Correctamente repartidas.	No hemos con política de selección del personal	Efectuando evaluaciones por un tiempo periódico determinado aparte de reforzar las debilidades de cada uno.	Asegurarse de cada empleado cumpla con su deber.	08/04/2019	Indefinido	Material Gastable	Depto. Recursos Humanos.
18		3.2.1 Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la Organización.	No hay un proceso formal de identificación de Necesidades.	Proveer entrenamiento y luego dar seguimiento seguimiento	Realizar evaluaciones.	08/04/2019	Indefinido	Material gastable	Depto. Recursos Humanos.

19		3.2.8 Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las Áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, Gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	La formación de los empleados.	Mediante el plan educativo que es realizado por la institución para con su personal.	Verificar que dicho plan se ejecute.	06/03/20219	Indefinido.	Material gastable refrigerios y recursos económicos	Depto. Recursos Humanos.
20		3.3.3 Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, Estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de Mejora.	No contamos con evidencia de la participación y colaboración.	Realizando dinámicas educativas mediante la Asociación de Servidores Públicos (A.S.P).	Involucrar a la Asociación de Servidores Públicos (A.S.P)	04/05/2019	Indefinido	Material gastable refrigerios y recursos económicos	Depto. Recursos Humanos.
21		3.3.5 Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, Interpretaciones y acciones de mejora	No hemos realizado encuesta al personal.	Tomar en cuenta la opinión del personal y la acción correctiva	Realizar encuestas cada 6 meses.	03/04/2019	02/12/2019	Material Gastable	Depto. Recursos Humanos.

22		3.3.6 Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de Sus jefes/directores directos.	No contamos con encuestas ni buzones de sugerencias	Mediante el buzón interno como un medio de dar su opinión.	Que cada empleado se pueda expresar.	03/04/2019	02/12/2019	N / A	Depto. Recursos Humanos.
24	<b>4. Alianzas y Recursos</b>	4.1.3 Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar Proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles Institucionales.	No contamos con un alianzas definidas	Mediante operativos que son realizados por la institución en conjunto con el Ministerio de la Mujer y la Provincial de Salud.	Realizar labores en conjunto.	01/04/2019	Indefinido	Material gastable y refrigerios	Depto. Recursos Humanos Y el Depto. de comunicación
25		4.1.4 Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o Colaboraciones.	La opinión de ciudadanos/clientes .	Mediante el buzón Externo de sugerencias y encuesta.	Que los usuarios se puedan expresar, Además de calificar el servicio recibido.	03/07/2019	Indefinido	Material Gastable	Depto.De Planificación.



26		4.1.7 Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de la agencia de Colocación.	La orientación de los ciudadanos acerca de los servicios que se ofrecen.	Publicar las informaciones necesarias de los servicios que se ofrecen para que tanto el personal como los usuarios tengan acceso a la misma.	Colocar las informaciones en la página web.	8/04/2019	indefinido	Laptop	Depto.De Cómputos y comunicación.
27		4.4.8 Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la Organización.	No contamos con una gestión definida de la información.	Mantener el sistema de archivo actualizado tanto manual como digital.	Tener el control de archivo actualizado.	06/03/2019	indefinido	Archivos	Depto. Recursos Humanos.
28		4.5.3 Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las Capacidades de las personas.	No contamos con un control de las tecnologías	Capacitar al personal para que los mismos hagan el uso adecuado de los equipos.	El uso óptimo de los recursos tecnológicos.	06/03/2019	indefinido	N / A	Depto. De tecnología.

29		4.5.7 Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario	No hemos realizado actualizaciones de los equipos	Estar al tanto de los avances tecnológicos.	Asesorar a la dirección de la organización.	06/03/2019	indefinido	N / A	Depto. De tecnología.
30		4.6.3 Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, Equipamientos y materiales usados.	Contar con control en el uso óptimo de las instalaciones.	Estar al pendiente de los usos adecuados de las instalaciones y equipos.	Que se le garantice el mantenimiento de la institución.	06/03/2019	indefinido	Materiales diversos (Pinturas, brochas, desinfectantes etc.)	Depto. De Mayordomía
31		5.1.6 Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.	La actualización de la web.	Mantener la plataforma web actualizada con las informaciones necesarias.	Que los usuarios tengan acceso a dicha información.	06/3/2019	indefinido	Laptop	Depto. De tecnología y comunicación.
32	<b>5. Procesos</b>	5.1.8 Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos	La asistencia a la información.	Llevar un control acerca a de la información de interés en general.	Que las personas tengan acceso a la información.	08/04/2019	indefinido	Material gastable	Depto. De tecnología y comunicación

		sobre el Nivel de los servicios, etc.).							
33		5.3.1 Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus Colaboradores/socios pertenecen.	La información expansiva, mediante la plataforma web.	Que las personas tengan la facilidad de acceder a los diferentes departamentos y obtener la información que requieran.	Que la información sea clara y específica, usando el formulario de atención y seguimiento a los reclamos y demandas de los usuarios.	08/04/2019	indefinido	Laptop	Depto. De tecnología y comunicación
34		6.1.1 La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para Facilitar soluciones personalizadas).	La adecuada representación de la información.	A través del trato del personal para con sus usuarios/clientes, mediante la preparación de los cursos de servicio al cliente.	Capacitar al personal.	08/04/2019	indefinido	Refrigerio y Material gastable	Depto. Recursos Humanos.

35	<b>6. Resultado en los Ciudadanos Clientes</b>	6.1.7 La información disponible: cantidad, calidad, Confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	La plataforma informativa.	Mantener habilitada la plataforma del programa diario de difusión de las actividades realizadas por la organización "Alcaldía al día"	Verificar que dichas informaciones sean difundidas.	04/03/2019	indefinido	Laptop	Dirección de comunicación.
36		6.1.8 La correcta recepción de la información por los Clientes/ciudadanos.	Mejorar la comunicación.	Habilitar una plataforma que dé la oportunidad a las personas que accedan a ella, la oportunidad de dar su opinión acerca de la información recibida y del nivel de satisfacción de la misma.	Dar la información de objetiva.	04/03/2019	indefinido	Laptop	Dirección de comunicación.
37		6.1.9 La frecuencia de encuestas de opinión a los Ciudadanos/clientes en la organización.	La facilidad de expresión de los clientes ciudadanos.	Realizar una actualización diaria.	Ser constantes con la información, a través de los programas	04/03/2019	indefinido	Laptop.	Dirección de comunicación.

					diario interactivos y por las redes sociales.				
38		6.1.10 Nivel de confianza hacia la organización y sus Productos/servicios.	No contamos con tabulaciones de las encuestas realizadas al cliente/ciudadano.	Tomando en cuenta su opinión acerca de la información recibida de parte de la organización.	Dar seguimiento a las opiniones de los clientes /usuarios.	18/03/2019	indefinido	Material Gastable	Dirección de comunicación y comité de calidad
39		7.1.1 La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los Ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	La presentación de la institución.	Mediante la manera en que se da el servicio a los usuarios/clientes.	Brindar un servicio eficiente.	08/04/2019	indefinido	Material Gastable	Comité de Calidad
40	<b>7. Resultado en las Personas</b>	7.1.2 Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su Conocimiento de la misión, visión y valores.	La participación del personal.	Hacer que cada miembro de la institución forme parte de lo que se hace en la organización.	Involucrar al personal en todas las actividades.	08/04/2019	indefinido	Material Gastable	Comité de Calidad

41		7.1.4 Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un Compromiso ético.	No contamos con mediciones de las capacitaciones del personal.	A través de reuniones periódicas, en donde se les plantearía a los miembros de la misma, los pros y contras de los cambios que se realizan.	Realizar dichas reuniones.	08/04/2019	indefinido	Material Gastable	Depto. Recursos Humanos.
43		7.2.3 Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de Productividad, resultados de las evaluaciones).	No contamos con indicadores por empleados	Mediante evaluación del desempeño, de cada empleado.	Evaluar.	08/04/2019	2/12/2019	Material Gastable	Depto. Recursos Humanos.
44		7.2.5 Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	Manejo de cómputos y tecnología.	A partir del uso adecuado de los aparatos tecnológicos.	El uso óptimo de la tecnología.	06/03/2019	indefinido	N / A	Depto. De Tecnología.

COMITÉ DE CALIDAD