

NÚM.	CRITERIO S NO.	SUB-CRITERIOS NÚM.	ÁREA DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORA (INICIATIVA)	OBJETIVO
1	4.5	7	En la DGA no se evidencia una renovación de acceso al Sistema de declaración de los contribuyentes de la DGA (SIGA) para adaptarse a los nuevos navegadores de uso más frecuente, como es el caso de Google Chrome	Implementación de una nueva interface del sistema SIGA, adaptándose al navegador Google Chrome, el cual es uno de los más utilizados en la actualidad.	Renovar el acceso al Sistema de Declaración de los contribuyentes de la DGA a través del navegador Google Chrome, el cual es uno de los de mayor uso en la actualidad y también nos permite habilitar funciones sin tener que utilizar herramientas de terceros.
2	4.6	4	En la DGA no se evidencia: .-Verificación Técnica de Adquisición de Sistema de Climatización Cassette. .-Implementar el software de uso de sensor de combustible en las demás dependencias de la DGA. .-Plantillas de Verificación del área de Transportación. .-Instalación de GPS para verificar y monitorear el consumo de combustible de los vehículos propiedad de la DGA	1-Mejorar la calidad, eficiencia y ahorro de los sistemas de refrigeración en el Edificio Sede.  2-Eficietizar la calidad del servicio, tomando en cuenta que se tendrá el aval de los datos de combustible, km, cantidad de servicios en el día que realiza cada chofer.  3- Establecer un mayor control en el ahorro de combustibles, con el monitoreo constante de GPS	Mejorar el control del uso de combustible, evitar el deterioro y asegurar el buen funcionamiento de la flotilla de vehículos de la DGA, además de, reducir la cantidad de energía consumida por los sistemas de climatización, mediante la eficiencia energética.
3	4.6	6	En la DGA no se evidencia: .-Gestión de Almacenaje eficiente, proponemos desarrollar espacios apropiados donde podamos clasificar el almacenaje de los insumos recibidos y las documentaciones, evitando la aglomeración y mal manejo de estos, creando un espacio adecuado para tales fines. Este espacio nos brindará la facilidad de tener disponible los activos necesarios reciclados.  .-Gestión de Desechos Sólidos: Proponemos reformular el espacio existente de tal manera	1. Ampliación Edificio SEDE Central 2. Creación de Área de Desechos sólidos.	1. Solucionar el problema de espacio existente en la DGA. 2. Gestionar de manera apropiada los residuos y desechos sólidos.

			Proponemos reformular el espacio existente de la manera que los desechos puedan ser retirados directamente por el ayuntamiento y queden independiente a la edificación.		
4	4.6	7	Continuar con las mejoras de infraestructura, asegurando que las mismas siempre estén en condiciones óptimas para uso de los ciudadanos.	Implementación del Plan de Mantenimiento Preventivo a infraestructura física.	1. Conservar la planta física en condiciones óptimas. 2. Asegurar el embellecimiento de las áreas exterior del las edificaciones.
5	5.2	8	No contamos con un sistema de respuestas a las quejas recibidas. Sin embargo, contamos con el Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311 gestionada por la Oficina Libre Acceso a la Información (OAI).	Implementar Carta Compromiso DGA	Fomentar la mejora continua de la calidad de los servicios brindados por la institución al ciudadano/cliente.
6	5.3	7	En la DGA no se evidencia una campaña institucional con respecto a la Gestión por Procesos	Implementar una Campaña de Gestión por Procesos	Sensibilización a todos los colaboradores sobre la importancia de la Gerencia de Proceso, asegurando de esta manera el adecuado manejo y disponibilidad de los procesos institucionales.
7	7.2	6	No existen indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades	Implementar el subsistema de Evaluación del Desempeño por Resultados y Competencias en toda la institución.	Controlar y gestionar los recursos institucionales de manera que se orienten a una gestión por resultado, eficiente y eficaz.

8	8.1	2	No hay encuesta que lo sustente	Implementar Encuesta de Reputación Corporativa	Realizar encuestas a los grupos de interés que permita a la DGA conocer los niveles de reputación.

## PLAN DE MEJORA INTITUCIONAL 2021 (CAF) (PLAN DE MEJORA)

TAREAS	TIEMPO					
	INICIO	FIN	RECURSOS NECESARIOS	ESTATUS	INDICADOR	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO
1. Entrenamiento al Departamento Centro de Servicios TI (Soporte al Usuario y Centro de Contacto)	dic-20	mar-21	N/A	0%	Listado de Asistencia	Depto. Gestión de la Demanda / Depto. Gestión de Proyectos
2. Campaña de Comunicaciones .	mar-21	mar-21	N/A	0%	Correo electrónico	
3. Salida en vivo SIGA 2020.	mar-21	mar-21	N/A	0%	Implementación de Software Tecnológico	
1.Peritaje del Sistema de Aire Acondicionado en el Edificio SEDE.	ene-21	mar-21	Recursos Humanos	0%	Correos Electrónico Informe del Peritaje al Sistema de mantenimiento preventivo a sistema de Climatización. Plan de mantenimiento preventivo a sistema de Climatización. Informe final del Plan de mantenimiento preventivo a sistema de Climatización	Departamento de Ingeniería y Mantenimiento.
1.Elaboracion de plan de mantenimiento preventivo a sistema de Climatización.	mar-21	may-21		0%		
2.Aprobación del Plan de mantenimiento preventivo a sistema de Climatización.	may-21	jun-21		0%		
3.Elebaoración de TDR y proceso de compra.	jun-21	oct-22		0%		
4.Ejecución de mantenimiento preventivo a sistema de Climatización.	oct-22	dic-22		0%		
5-Sincronización del personal para que los supervisores realicen una inspección diaria de cada servicio con la debida formulación de cumplir el proceso de llenado de la misma.	ene-21	abr-21		0%		
6-Prorrato diario de los servicios, verificación de las distancias recorridas para poder medir el gasto de combustible por kilometraje que este marcan cada vehículos en los servicios tanto de salida y entradas.	ene-21	may-21		0%		
1.Evaluacion Proyecto	feb-21	feb-21	N/A	0%	Informe de Evaluación Planos de Propuesta Remodelación Presupuesto y cronograma de propuesta Edificio Nuevo Sede Central	Departamento de Ingeniería y Mantenimiento.
2.Diseño	mar-21	mar-21	N/A	0%		

3.Presupuesto planificación Construcción Proyecto Ampliación Edificio Sede Central	mar-21	sep-21	N/A	0%		
1.Creacion plan mantenimiento preventivo de planta física.	feb-21	feb-21	N/A	0%	Plan de Mantenimiento planta física Formulario de inspección. Plan de limpieza. Agenda de pintura general. Agenda de mantenimiento de jardines.	Departamento de Ingeniería y Mantenimiento.
2.Implementar formularios de inspección continua de infraestructura.	mar-21	mar-21	N/A	0%		
3.Implementar plan de limpieza preventiva continua.	abr-21	sep-21	N/A	0%		
1. Fase preparatoria	ene-21	ene-21	N/A	0%	Plan de trabajo	Depto. Calidad en la Gestión
2. Identificación de datos generales	ene-21	feb-21	N/A	0%	Listado de servicios priorizados	
3. Compromisos de calidad	feb-21	feb-21	N/A	0%	Informe de Compromisos de calidad	
4. Documentación de los procesos de los servicios	feb-21	mar-21	N/A	0%	Procedimientos documentados	
5. Redacción y diseño	mar-21	mar-21	N/A	0%	Carta Compromiso (Brochure Divulgativo)	
6. Aprobación	mar-21	abr-21	N/A	0%	Resolución de aprobación Carta Compromiso	
7. Difusión de las Cartas Compromiso Aprobadas	may-21	may-21	N/A	0%	Plan de Comunicación Interna y Externa	
1. Solicitud vía correo electrónico a Gerencia de Comunicaciones sobre campaña de Gestión por Procesos.	nov-20	dic-20	N/A	100%	Correo electrónico de solicitud sobre campaña sobre Gestión por Procesos	Gerencia de Procesos
2. Revisión de la campaña elaborada por la Gerencia de Comunicaciones	nov-20	dic-20	N/A	100%	Correo electrónico de revisión de la campaña sobre Gestión por Procesos	
3. Autorización inicio de campaña Gestión por Procesos	ene-21	feb-21	N/A	0%	Correo electrónico de aprobación de la campaña sobre Gestión por Procesos	
4. Difusión mediante canales internos institucionales	feb-21	mar-21	N/A	0%	Listado de asistencia	
1. Remisión al MAP plantilla de acuerdo de desempeño de los colaboradores.	ene-21	feb-21	N/A	0%	Correo electrónico	Depto. Productividad y Seguridad Ocupacional
2. Elaborar plan de capacitación del Subsistema de Evaluación del Desempeño	oct-21	nov-21	N/A	0%	Cronograma de Capacitación	
3. Realizar Plan de Comunicación y divulgación del subsistema de Evaluación del Desempeño	oct-21	nov-21	N/A	0%	Plan de Comunicación	
4. Impartir Talleres de Evaluación del Desempeño	nov-21	dic-21	N/A	0%	Listado de asistencia	

5. Recibir de los supervisores inmediatos la calificación final de la Evaluación del Desempeño	nov-21	dic-21	N/A	0%	Correo electrónico	
6. Remisión al MAP plantilla con resultados de la Evaluación del Desempeño	dic-21	dic-21	N/A	0%	Correo electrónico	
1. Planteamiento de objetivos	mar-21	abr-21	Tecnológico(s)	0%	Plan de trabajo	Gerencia de Comunicaciones
2. Diseño de cuestionario / Elección modo de aplicación	abr-21	may-21		0%	Cuestionario de encuesta	
3. Recolección de información	may-21	jul-21		0%	Informe	
4. Análisis de datos	jul-21	ago-21		0%	Informe	
5. Informe de resultados	ago-21	ago-21		0%	Informe de resultados	

COMENTARIOS
N/A
N/A
N/A

N/A
N/A
N/A
N/A



N/A