



Ayuntamiento Municipal Sabana de la Mar

¡El Futuro es Hoy !

Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Responsables	Tiempo (Inicio-Fin)	Recursos Necesarios	Indicador	Responsables de Seguimiento
Liderazgo	Documentar la supervisión que determinan un buen liderazgo	Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores	Documentar las designaciones y el control de seguimiento por escrito en los servidores de manera que se evidencie que	Aura Saldaña Ramón Leoncio Fernández	Mayo 2017- tiempo indefinido	Que encargados departamentales envíen por escrito las actividades agendadas ya sea en la	Evidenciar que existe un mecanismo de supervisión	Félix de la Rosa. Rosa Lugo

			se está dando continuidad a la misión visión y valores.			semana. Quincena o mes a fin de dar seguimiento a la continuidad de la misión, visión y valores con los encargados departamentales o al menos invitar a las reuniones de delegación de tareas a los encargados de seguimientos para así evidenciar la acción de mejora.		
Liderazgo	Documentar que se delegan autoridad y responsabilidad en tareas que	Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como	Delegar por escrito ya sea mediante correo o comunicación física que se delegan responsabilidad	Aura Saldaña Ramón Leoncio Fernández	Mayo 2017 – tiempo indefinido	Comunicación delegando responsabilidades a los servidores sobre las	Evidenciar que se fomenta competencias en los servidores delegando responsabilidades y rendición de	Rosa Lugo Félix de la Rosa

	contribuyen a la misión y visión de la institución	modelo de referencia	es en acciones que sean diferentes a las designadas en el manual de puestos y funciones			tareas asignadas.	cuentas.	
Liderazgo	Colaborar en la creación de políticas públicas relacionadas con la organización	Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.	Aportar ideas y motivar a la creación de políticas publicas	Aura Saldaña Ramón Leoncio Fernández	Mayo 2017- Tiempo Indefinido	Identificación de temas para crear políticas públicas en la institución	Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.	Rosa Lugo Mercedes I. Calcaño Trinidad. Félix de la Rosa Celina E. Severino Olea.
Planificación	Colaborar en la definición de estrategias organizacionales.	Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.	Revisar los recursos con que se cuenta para definir las estrategias institucionales.	Rosa Lugo	Mayo 2017- junio 2017	Diagnostico institucional	Asegurar la disponibilidad de los recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.	Mercedes I. Calcaño Trinidad. Félix de la Rosa Celina E. Severino Olea.

Planificación	Participar en la elaboración de las políticas de responsabilidad social	Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada	Proponer la formulación de un plan estratégico institucional a fin de que las políticas públicas vayan alineadas a las estrategias institucionales.	Rosa Lugo Félix de la Rosa Mercedes I. Calcaño T.	Junio 2017 – agosto 2017	Diagnostico Municipal	Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	Ramón Leoncio Fernández Geiny Oscarinne Hernández Celina E. Severino
Planificación	Participar activamente y motivar a la formulación de plan estratégico institucional	Comunicar e implantar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.	Motivar a la formulación del plan estratégico institucional con la participación de todos y todas.	Rosa Lugo Félix de la Rosa Ramón Leoncio Fernández	Junio – septiembre 2017	Diagnostico Municipal	Implantar la estrategia de planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal de los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuada. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus	

						<p>correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> <p>Desarrollar planes y programas con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir resultados esperados.</p> <p>Comunicar de forma eficaz los objetivos planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> <p>Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización,</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--

							<p>medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>Evaluar las necesidades de reorganización y</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--	--

							mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	
Desarrollo Social y Participación Comunitaria	Evidenciar que se han identificado los socios claves del sector privado, sociedad civil y sector público y establecer el tipo de relación con la institución	Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes	Realizar un listado de los proveedores, compradores, contratistas, suministradores, coproductores, colaboradores, socios, etc y definir su rol	Mercedes I. Calcaño Trinidad	01 Junio 2017- 14 de junio 2017	Hoja, computadora, papel, lápiz y mensajero disponible para que traslade al personal que levantara las informaciones .	Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios,	Ramón Leoncio Fernández, Félix de la Rosa, Rosa Lugo.

						<p>propietarios, fundadores, etc.).</p> <p>Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p> <p>Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p> <p>Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--

Desarrollo Social y Participación Comunitaria	Evidenciar que existe política sobre el funcionamiento de la organización sobre las competencias de determinadas autoridades en el proceso de alianza con los grupos de interés.	Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes	Ver los roles de los grupos de interés, pedir colaboración de otro departamento a fin de crear políticas que definan los roles de ciertas autoridades.	Mercedes I. Calcaño Trinidad	01 junio-14 junio 2017	Levantamiento de los grupos de interés y mapa de roles para poder crear las políticas.	Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. Sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.). Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones	Ramón Leoncio Fernández, Rosa Lugo, Félix de la Rosa.
---	--	--	--	------------------------------	------------------------	--	--	---

							sistemáticas de su satisfacción).	
Departamento Financiero	Trabajar en busca de la eficiencia, eficacia y gestión del tiempo	Gestionar las finanzas.	Hacer un análisis FODA en el departamento para luego tomar las medidas necesarias para lograr el objetivo	Celina E. Severino Olea	01 junio – 30 agosto	Plan estratégico institucional	Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	
Recursos Humanos	Evidenciar las acciones que se deben tomar en cuenta para cumplir con los indicadores de logros	Gestionar la información y el conocimiento.	Trabajar en la formulación del plan estratégico institucional a fin de conocer los objetivos institucionales y así cumplir con lo establecido	Félix de la Rosa	01 Julio - 30 de Agosto 2017	Plan estratégico institucional	Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluarla información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos. Garantizar que la información	Rosa Lugo Ramón Leoncio Fernández. Mercedes I. Calcaño Trinidad

						<p>disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--

							asegura se de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).	
Departamento de Tecnología y recursos humanos.	Evidenciar que hay una gestión tecnológica que monitorice y evalúe el costo efectividad de las tecnologías usadas, adoptando un marco de trabajo de las TIC para la oferta de servicios de calidad.	Gestionar las tecnologías.	Cooperar en la formulación del plan estratégico institucional a fin que pueda ser orientado a la inclusión de las TICs en el mismo	Félix de la Rosa y Newevel Estévez	Junio-Agosto 2017	Diagnostico Institucional, Inventario de Equipos y Presupuesto destinado para el uso de las tecnología en el año 2017	Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables	Geiny Hernández Rosa Lugo Mercedes I. Calcaño T.

						<p>para ello.</p> <p>Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--

							electrónicos.	
Desarrollo Social y Participación Comunitaria	Evidenciar que se evalúan los procesos basándose en los objetivos estratégicos.	Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés	Formular Procesos basados en los objetivos estratégicos, y evidenciar cada proceso con evaluaciones periódicas del logro de los objetivos.	Mercedes I. Calcaño T.	Julio-Agosto 2017	Plan estratégico institucional y mapas de actores de grupos de interés.	<p>Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p>	<p>Celina E. Severino O.</p> <p>Rosa Lugo</p> <p>Félix de la Rosa</p>

La institución en los resultados	Accesibilidad de la organización	Medir los resultados de accesibilidad de la organización	Evidenciar los indicadores de logro	Comité de mejora	01 Junio 2017 – 30 Junio 2017	Cartel que diga las informaciones requeridas en los indicadores de logro.	Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. Costo de los servicios. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	Comité de calidad
La institución en los resultados	Tener Evidencias de las visitas del defensor del Pueblo y tener claro los objetivos estratégicos	Evidenciar en relación con la transparencia a de la prestación de servicios	Tener controlada las visitas de las personas que accedan al ayuntamiento y evidenciar el objetivo de su	OLAI	15 Mayo 2017	Libro Record o Libreta. Plan estratégico Institucional	Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización. Número de actuaciones del	Comité de mejora

		y productos: Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:	visita			Defensor Público. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales). La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	
--	--	--	--------	--	--	--	--

							El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	
--	--	--	--	--	--	--	--	--

Elaborado por: **Equipo de Mejora**



Aprobado: **Arq. Aura Saldaña Rosario**
Alcaldesa