



Ayuntamiento Municipal Sabana de la Mar

¡El futuro es Hoy!

Plan de Mejora 2019 -2020

No.	Áreas de mejor	Acción de mejor	Objetivo	Tareas	Responsables	Tiempo (inicio y fin)	Recursos necesarios	Indicador	Responsable(s) de seguimiento
1	Liderazgo	Hacer comunicación, pidiendo al MAP asistencia técnica, para actualizar nuestra estructura y manual de puestos y funciones.	Mantener actualizado la misión, visión y valores del ayuntamiento mediante el manual de puestos y funciones.	Pedir de manera escrita y por la vía formal, al ministerio de administración pública un acompañamiento técnico.	Aura Saldaña	Marzo 2019- mayo -2019	Carta y envío, tanto por correo como directo al ministerio.	Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (ejemplo: políticos, económicos, socioculturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.	Comité de calidad.
2	Liderazgo	Tomar en consideración las calificaciones en la evaluación de desempeño, fin de valorar y premiar los buenos empleados y además detectar necesidades de reforzar algunos indicadores en empleados cuyas calificaciones no sean buena.	Evidenciar que hay continuidad en el cumplimiento de la misión, visión y valores.	Revisar los expedientes de los empleados y analizar los indicadores que cada uno debe trabajar para el logro de los objetivos.	Aura Saldaña	Marzo -mayo 2019	Evaluación de desempeño y hoja de incidencia	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).	Comité de calidad.



Ayuntamiento Municipal Sabana de la Mar

¡El futuro es Hoy!

3	Liderazgo	Comunicar de manera escrita la información de riesgo institucional y evidenciar el cuadro de mando basados en los objetivos operativos de la organización.	Evidenciar el cuadro de mandos y comunicarlo a todos los empleados competentes.	Formular en cuadro de mando, basado en los objetivos operativos de la organización.	Aura Saldaña y Félix de la Rosa.	Marzo- mayo 2019	Estructura y objetivos operativos institucionales	Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgo, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos en la organización (por ejemplo: cuadro de mando integral, conocido como Balanced Scorecard).	Comité de calidad.
4	Liderazgo	Delegar de manera escrita las responsabilidades a servidores, y monitorizar en cumplimiento de estas.	Dejar evidenciado que se delegan funciones y que se da seguimiento del cumplimiento de estas.	Enviar comunicaciones formales, correos, llenar hojas de minutas y crear formulario en caso especial para delegar funciones o acciones en algún servidor.	Aura Saldaña y Félix de la Rosa	Enero 2019 y de manera indefinida		Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades, y competencias incluso en la rendición de cuentas.	Comité de calidad.
5	Liderazgo	Escribir las acciones de mejora a los servidores cuando se le delega alguna responsabilidad.	Dejar evidenciado que se corrigen las acciones a mejorar de los	Documentar, las observaciones que se le hacen a los servidores, a fin de que ellos	Aura Saldaña y Félix de la Rosa.	Enero 2019 de manera indefinida	Informe de asignaciones y funciones que deben desarrollar, a	Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/propuesta de los empleados,	Comité de mejora.



Ayuntamiento Municipal Sabana de la Mar

¡El futuro es Hoy!

			servidores, cuando se le delega una responsabilidad o función.	entiendan que se les da seguimiento en lo que se le delega.			fin de poder corregir en caso de que fuera necesario.	facilitándoles una retroalimentación constructiva.	
6	Liderazgo	Premiar a los empleados destacados en un área o función.	Motivar a los empleados a seguir dando lo mejor de sí.	Entregar una comunicación de felicitaciones o un certificado de reconocimiento aquellos servidores que se destaquen en alguna actividad, función o tarea.	Félix de la Rosa y Aura Saldaña.	Enero 2019 y por tiempo indefinido	Formularios de incidencias y evaluación de desempeño	Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	Comité de mejora.
7	Estrategia y planificación. Alianza y recursos	Contactar todos los contactos de las instituciones, organizaciones y empresas que son parte de la comunidad activa del municipio y que además sean de interés para el gobierno local.	Mantener actualizado el listado de grupo de interés con los contactos competentes, a fin de mantener una comunicación efectiva.	Llamar a las instituciones o enviar al mensajero a investigar los datos necesarios de los contactos para mantener actualizado, nuestro banco de interés.	Mercedes I. Calcaño	Abril 2019	Mapeo de grupo de interés.	Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. Identificar los socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo, compradores, coproductores, proveedores de productos de sustitución o complementarios,	Comité de mejora.



Ayuntamiento Municipal Sabana de la Mar

¡El futuro es Hoy!

								propietarios, fundadores, etc.).	
8	Estrategia y planificación	Hacer un levantamiento de los intereses de los grupos que trabajan con el gobierno local	Trabajar en los que es de interés para nuestros munícipes	Convocar a consulta para actualizar los intereses de nuestros grupos.	Mercedes I. Calcaño	Abril 2019	Cuestionario de preguntas para identificar juego de roles e intereses de los diferentes grupos.	Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socioeconómico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	Comité de mejora.
9	Estrategia y planificación	Hacer nuevo análisis FODA institucional.	Realizar una reunión con lo encargados departamentales, para transmitir la necesidad de actualizar nuestro FODA, basado en los objetivos	Pautar fecha y convocar a los encargados departamentales.	Rosa Lugo	Marzo 2019	Comunicación de convocatoria.	Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo, con un diagnóstico GCT Con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).	Comité de mejora



Ayuntamiento Municipal Sabana de la Mar

¡El futuro es Hoy!

			estratégicos instituciones.						
10	Estrategia y planificación	Terminar los planes: ordenamiento territorial y gestión de riesgos.	Estar alineados a la estrategia nacional de desarrollo.	Dar continuidad a los trabajos comenzados en la formulación de ambos planes.	Rosa Lugo	Noviembre 2019-enero 2020	Diagnóstico del territorio	Traducir la misión y la visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.	Comité de mejora
11	Estrategia y planificaron	Formular políticas de responsabilidad entre los grupos de interés y el gobierno local.	Crear acuerdo con los grupos de interés y el gobierno local, determinando juego de roles.	Documentar esos acuerdos y juego de roles de forma escrita.	Mercedes I. Calcaño	Mayo 2019	Mapeo actualizado de los grupos de interés	<p>Desarrollar una política de responsabilidad social e integral en la estrategia y planificación de la organización.</p> <p>Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultado de las alianzas o colaboraciones.</p> <p>Identificar las necesidades de la alianza público-privada a largo plazo desarrolladas cuando sea apropiada.</p> <p>Definir responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración,</p>	Comité de mejora.



Ayuntamiento Municipal Sabana de la Mar

¡El futuro es Hoy!

								<p>incluyendo sistema de control, evaluación y revisión.</p> <p>Definir y acordar la forma de desarrollar el papel del ciudadano/clientes como coproductores de servicios 8por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaludores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	
12	Estrategia y planificación	Mantener actualizado, nuestros recursos humanos, de acuerdo con las funciones que realiza.	Contactar con el MAP, para asistencia técnica.	Enviar comunicación al MAP, para que envíe un analista que nos colabore en la actualización del manual de puesto y funciones y la estructura	Félix de la Rosa	Marzo 2019	Estructura y manual de puesto y funciones. (ver demás los requerimientos de los SISMAP).	Implementar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativas adecuados	Comité de mejora.
13	Recursos humanos	Premiar a los empleados que se destaquen en alguna actividad o función	Hacer una cultura de reconocimiento	Hacer reconocimiento, a los empleados destacado en	Félix de la Rosa	Marzo 2019	Evaluación de desempeño	Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración,	Comité de mejora



Ayuntamiento Municipal Sabana de la Mar

¡El futuro es Hoy!

			en nuestra institución.	diferentes momentos del año.				reconocimiento, recompensa y asignación de funcione de gestión, con criterios objetivos.	
14	Recursos humanos	Liderear a los nuevos servidores a cumplir con la misión, visión y valores de la organización.	Inducir a los empleados nuevos al cumplimiento de los objetivos estratégicos, traducido en la misión, visión y valores institucionales.	Hacer por escrito una comunicación, especificando quien se encargará de inducirlo durante un periodo, o quien ser su mentor en la realización de sus funciones.	Félix de la Rosa.	Enero 2019 por tiempo indefinido.	Manual de puestos y funciones y estructura organizativa.	Liderear y apoyar nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizad (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).	Comité de mejora.
15	Recursos Humanos.	Hacer informe de cambios entre una evaluación y otra tomando en cuenta las capacitaciones.	Medir el cambio de los servidores entre evaluaciones, tomando en cuenta las capacitaciones realizadas, para determinar costo beneficio.	Hacer informe por escrito y comparar el costo beneficio, de la inversión en los servidores.	Félix de la Rosa	Junio 2019 y hacerlo periódicamente	Evaluación de desempeño y formulario de incidencia.	Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenidos a los compañeros, en relación con el costo de las actividades, por medio de la monitorización y el análisis costo/beneficio.	Comité de mejora.
16	Recursos humanos.	Hacer agenda de trabajo y acuerdos de	Medir la consecución de los objetivos	Hacer acuerdos de cumplimientos	Félix de la Rosa	Junio 2019	Análisis FODA y plan de mejor	Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre	Comité de mejora.



Ayuntamiento Municipal Sabana de la Mar

¡El futuro es Hoy!

		cumplimiento, con fechas establecidas.	institucionales por medio a las tareas planificadas.	de tarea por escrito.				lo objetivos y la manera de medir u consecución.	
17	Finanzas	Programar las ejecuciones a fin de ser efectivo en la planificación.	Estar alineados a los objetivos estratégicos de la institución	Analizar cuales pagos y cuales no deben hacerse de acuerdo con lo planificado en el POA, pues esto nos hace efectivo.	Celina Severino.	Enero 2019 por tiempo indefinido.	Análisis FODA Y POA	Alinear l gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz. Eficiente y ahorrativa. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Comité de mejora.
18	Información y conocimiento	Hacer levantamiento de las informaciones para realizar informe.	Utilizar las informaciones externas para mejora de la institución.	Hacer una compilación de todas las informaciones de los ciudadanos clientes, fin de mejorar el nivel de satisfacción de estos.	Geiny Hernández	Enero 2019 por tiempo indefinido	Encuestas y formularios del buzón de sugerencia.	Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.	Comité de mejora
19	Gestión de tecnología	Hacer inventario de tecnología existente y las que debería haber, utilizando el parámetro de costo/beneficio.	Saber el retorno de la inversión en tecnología, para ser utilizado en la toma de decisiones.	Hacer informe y ar mantenimiento a los equipos tecnológicos existente, de tal modo que se prevenga	Newvel Peguero	Enero 2019 por tiempo indefinido.	Inventario de equipos.	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	Comité de mejora.



Ayuntamiento Municipal Sabana de la Mar

¡El futuro es Hoy!

				posibles daños o colapsos de estos.				<p>usadas. El tiempo del retorno de la inversión, debe ser suficientemente corto y debe contar con indicadores fiables 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 i fuera necesario.</p>	
20	Procesos	Hacer análisis de riesgos, basadas en las tareas que realizan los servidores de acuerdo con las funciones de trabajo.	Analizar los riesgos que se enfrenta la institución.	Hacer una evaluación de las tareas que realizan los servidores evaluando tiempo, calidad y cantidad del trabajo.	Félix de la Rosa	Enero 2019 por tiempo indefinido	Manual de puesto y funciones, estructura y agenda de trabajo.	Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	Comité de mejora



Ayuntamiento Municipal Sabana de la Mar

¡El futuro es Hoy!

21	Resultados orientados a los ciudadanos/clientes	Ver el nivel de satisfacción de los ciudadanos clientes	Medir la satisfacción de los ciudadanos clientes.	Hacer encuesta a fin de medir la opinión de los ciudadanos clientes.	Geyni Hernández, Praysi Arias, Mercedes I. Calcaño, Perla Vanderhost	Enero 2019 por tiempo indefinido.	Hoja de encuesta de satisfacción	La frecuencia de encuesta de opinión a los ciudadanos clientes en la organización	Comité de mejora
21	Resultado de la accesibilidad de la organización.	Evidenciar los tiempos de acceso de los ciudadanos clientes.	Dejar claro los horarios de servicios y el tiempo que se toma en procesar un servicio solicitado.	Publicar horario y tiempo límite para responder a un servicio.	Luis Fernando castro, Celina Severino, Félix de la Rosa, Aura Saldaña. Geyni Hernández, Praysi Arias, perla Vanderhost, Judith Taveras.	Enero 2019 por tiempo indefinido.	Horas y procesos establecidos.	Horario de atención de los diferentes servicios. Tiempo de espera. Tiempo de prestar servicio. Costo de servicios.	Comité de mejora.



Ayuntamiento Municipal Sabana de la Mar

¡El futuro es Hoy!

Rosa Lugo Veras
Cordinadora comité de mejora
Sabana de la Mar

