



PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
AYUNTAMIENTO DE DAJABÓN
2019

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable	Comentarios
						Inicio	Fin				
1		1.1.3	No se ha socializado la Mision, Vision, Valores, los objetivos Institucionales; con los grupos de interes ni con el personal.	Dar a conocer nuestro marco intitucional y objetivos al peronal y la poblacion	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir la logistica de los canales a utilizar y los grupos a los cuales va dirigido 2. Imprimir brochurs 3.Reuniones y mesas de trabajo 4.Informe del alcance de las actividades de socializacion 	jun-19	ago-19	RD\$20,000.00	Material Impreso Reuniones y Charlas Informe	Mabel Moreaux y Braulio Peralta	
2	1	1.2.2	No se ha actualizado la Estructura organizativa, el Manual de Funciones ni los Perfiles para cada puesto.	Contar con un Organigrama actualizado, Manual de Funciones y perfiles definidos para cada puesto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud al MAP del acompañamiento para revision y actualizacion de la Estructura Organizativa 2. Elaboracion del Manual de Funciones 3. Solicitud para acompañamiento en la elaboracion de los perfiles de cada puesto 	jun-19	feb-20	RD\$60,000.00	Organigrama actualizado Manual de Funciones Elaborado y Perfiles de cargos establecidos	Carmen Lourdes Then, Marioli Rivas y Braulio Peralta	
3	2	2.1.2	No se reúne informacion de forma sistematica sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interes	Conformar una base de datos sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interes	Realizar levantamientos, aplicación de sondeos, analisis de los datos; Elaboracion dela data para consulta y referencia en toma de deciciones	jun-19	nov-19	RD\$40,000.00	Base de datos concluida	Wayra Cáceres y Manuel Bermúdez	

4	3	3.1.1	No contamos con una planificacion de RRHH	Determinar las necesidades de RRHH	1. Solicitud al MAP del acompañamiento para la Planificacion de RRHH 2. Elaboracion la planiificacion	jun-19	sep-19	RD\$15,000.00	Planificacion de RRHH Elaborada	Braulio Peralta y Arlyn Contreras	
5		3.1.4	No se han definido las politicas de reconocimiento	Formalizar las condiciones para el reconocimiento al personal	1. Definir las bases para los reconocimientos, Fechas especificas y Compensaciones	jun-19	jul-19	RD\$8,000.00	Políticas de reconocimientos elaboradas	Anfreily Peralta, David Bonillay Braulio Peralta	
6		3.3.2	No se cuenta con un canal para la recepcion de sugerencias y quejas para el personal	Implantar una gestion para la recepcion y manejo de quejas y sugerencias	1. Definir las politicas para la recepcion y manejo de las quejas y sugerencias 2. Implantar un Buzon para la recepcion	jun-19	jul-19	RD\$5,000.00	Buzon disponible	Marioli Rivas y Mabel Moreaux	
7	4	4.5.4 y 4.5.5 (mas 1.1.6,)	No se ha aplicado el uso de las tecnologias para la gestion de tares y mejora en la prestacion del servicio	Contar con un sistema de cobros sistematizado	1. Comprar el programa para el cobro automatizado 2. Adquisicion de los equipos (veryphone) 3. Capacitar al personal responsable de los cobros	jun-19	ene-20	RD\$200,000.00	Sistema automatizado, Equipos comprado Cobros automatizados	Gregory Peralta, Anfreily Peralta, Manuel Bermúdez, Rosanna Taveras y Caonabo	
8	5	5.1	No se cuenta con un mapa de procesos ni manual de procedimientos	Definir el mapa de Procesos y contar con el Manual de los procedimientos de la Alcaldia	1. Solicitud al MAP del acompañamiento para la elaboracion del mapa de procesos y capacitacion en levantamiento de procesos 2. Elaboracion del mapa de procesos 3. Levantamiento de los procediemientos 4. Elaboracion del Manual	jun-19	feb-20	RD\$30,000.00	Mapa de Procesos elaborado Manual de procedimientos concluido	Jorge Vargas, Braulio Peralta	

	9	6	6.1	No se ha medido la percepcion de los ciudadanos clientes	Conocer la percepcion de los usuarios en terminos de calidad del servicio	<p>1. Elaborar el formulario para aplicaci3n de encuesta (ver sub-criterio 6.1)</p> <p>2. Aplicar encuestas a los ciudadanos clientes</p> <p>3. Presentar resultados para implementar acciones de mejora</p>	jul-19	oct-19	RD\$5,000.00	Encuesta realizada	Wayra C3ceres y Altagracia Suero	
	10	7	7.1	No se ha medido la percepcion del personal	Conocer el clima laboral de la institucion	<p>1. Solicitud al MAP del acompa1amiento para la aplicacion de la encuesta de Clima</p> <p>2. Coordinar las charlas de socializacion de la herramienta</p> <p>3. Aplicarla Encuesta al personal</p> <p>4. Recibir informe para elaborar un plan de acci3n</p>	jul-19	sep-19	RD\$5,000.00	Encuesta realizada	Braulio Peralta y Arlyn Contreras	
	11	8	8.1	No se ha medido la percepcion de la poblaci3n	Identificar el grado de conocimiento de la poblacion respecto al ayuntamiento, sus servicio y el impacto que representa	<p>1. Elaborar el formulario para aplicaci3n de encuesta</p> <p>2. Coordinar la logistica dde los coalboradores qe apliaran la encuesta en el municipio</p> <p>3. Aplicar encuestas a los ciudadanos clientes</p> <p>4. Presentar resultados para implementar acciones de mejora</p>	jul-19	sep-19	RD\$15,000.00	Encuesta realizada	Raquel Jim3nez y Javier Genao	

	12	9	9.1	No se ha medido la cantidad y calidad de los servicios prestados, ni la innovación en los mismos	Implantar una cultura de medición de la cantidad de los servicios prestados	1. Establecer responsable para las estadísticas de los servicios y Gestión del Ayuntamiento 2. Establecer la coordinación con las áreas para levantamiento de las informaciones de forma mensual 3. Presentar informes mensuales y anuales de la cantidad de servicios prestados	sep-19	dic-19	RD\$5,000.00	Informes mensuales y anuales	Planificación y Aracelis Sánchez	
	14			No se cuenta con una unidad de atención al usuario	Crear la unidad de atención al usuario	1. Presupuestar el cargo 2. Selección del personal 3. Definir funciones 4. Adecuar área de trabajo	sep-19	dic-19	A definir	Responsable nombrado y con funciones definidas	Marioli Rivas y David Bonilla	