



Ayuntamiento Municipal de Jaragua

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

2019-2020

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	1	1.1.4	No se revisa periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socioculturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.	Revisar de manera sistemática y periódica las políticas de nuestro entorno e institución	Fortalecer la calidad de nuestro personal con eficiencia.	1. Hacer una reunión mensual con el personal para revisar la misión, visión y valores. 2. Hacer una lluvia de ideas para ver si nuestra misión y visión actual se corresponde con las necesidades de nuestro entorno. 3. Socializar con los grupos de interés internos y externos.	43709	43922	Recursos humanos, lapicero, hojas y silla	Minuta de reunión	RR.HH Y Panificación y desarrollo	
2	3	3.3.10	No tenemos métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria.	Realizar actividad para reconocer mediante certificados a las personas	Premiar a nuestro personal.	1-hacer una actividad para la premiación no monetaria.	43709	44166	Recursos humanos, una cámara, certificados y refrigerios.	Registro de participantes y fotos de la actividad de reconocimiento de personal.	RR.HH Y Compras y contrataciones	
3	4	4.2	No son difundidos los resultados del buzón de sugerencia.	Implementar y revisar las quejas y sugerencias del buzón	Fortalecer los procesos del ayuntamiento	1- Formular plan para revisar el buzón.	43709	44136	Recursos humanos, hojas, lapicero .	Plan con acciones de mejora a partir del buzón de sugerencias. Minutas de reunión.	RR. HH	
4	4	4.5.1	No hemos diseñado la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Diseñar la estrategia de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativo.	Adaptar la tecnología a las necesidades de la institución.	1-Usar la tecnología en los procesos de la institución.	43709	43891	Recursos Humanos y financieros	Gestión de la tecnología diseñada	Soporte técnico	

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
5	4	4.2.7	Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	No existe la carta de servicios	Elaborar la carta de servicios y darla a conocer a la ciudadanía	1. Hacer reunion con los departamentos que brindan los servicios y levantar la informacion.	43709	43952	Material Gastable/Recursos Humanos	Carta de servicios elaborada	Planificacion	
6	5	5.2.2	No se han involucrado a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización	Dar participación a los ciudadanos clientes en las tomas de decisiones para mejorar los servicios y proceso	Involucrar a los grupos de interés y comunidades en las mejoras de los servicios públicos	1. Realizar asambleas comunitarias. 2.Crear comité de seguimiento a las Políticas establecidas 3.Realizacion de encuestas.	43709	43983	Recursos humanos y material gastables	1.Numero de asambleas realizadas y encuestas aplicadas.	Enc. Desarrollo Social y Participación Comunitaria.	
7	2	2.2.4	No se implementa asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización	Habilitar en el presupuesto recursos para el desarrollo de actividades dirigidas a estrategias institucionales y de planificación.	Elaborar estrategias de planificación.	1-Realizacion de talleres para socializar y a la vez nos enseñen a realizar un plan de estrategias organizacionales.	43709	43862	Espacio , materiales	Desarrollo de estrategias	Planificacion, RR.HH	

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
8	6	6.1.2	No se mide la participación de los ciudadanos	Programar encuestas a los ciudadanos que reciban nuestros servicios	Conocer nuestros ciudadanos	1-Redactar políticas de medición y satisfacción del usuario. Analizar los resultados de la encuesta.	43709	43800	Espacios, materiales gastables, Recursos humanos	Motivación a la ciudadanía, Resultados de la encuesta	RR.HH, Planificación y Desarrollo	
9	7	7.2.8	No hemos implementado acciones de reconocimiento individual y de equipos de manera formal	Reconocer de manera individual y de equipo de manera formal al personal.	motivar la empleomanía a realizar sus funciones con eficiencia y eficacia.	1- Crear el procedimiento de reconocimiento 2-Socializar con la empleomanía y publicarlo. 3- Designar una persona capaz de dar seguimiento. 4- determinar el mecanismo de premiar los esfuerzos.	43739	44166	lógica para reuniones, materiales	Mecanismo de reconocimiento implementado. Personal reconocido.	RR.HH	Planificación
10	8	8.1	No se ha medido la percepción de la población	Programar encuestas de medición	Identificar el grado de conocimiento de la población respecto al ayuntamiento, sus servicios y el impacto que representa	1. Elaborar el formulario para aplicación de encuesta 2. Coordinar la logística de los colaboradores que apliquen la encuesta en el municipio 3. Aplicar encuestas a los ciudadanos clientes 4. Presentar resultados para implementar acciones de mejora	43709	43862	Recursos Humanos, Materiales gastables	Encuesta Realizada	RR.HH Y planificación	
Lic. Violeta Cuevas Recio												
Enc. Recursos Humanos												