



PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL ALCALDIA SANTO DOMINGO NORTE 10/2019

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Medio de verificación	Comentarios
							Inicio	Fin					
1	/	./	Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.	Crear una comisión que se encargue de revisar periódicamente la misión, visión y valores con respecto a los cambios socioeconómicos y demográficos del municipio.	Establecer reuniones trimestrales para evaluar la visión, misión y valores de la Alcaldía.	Reunirse trimestralmente para revisar la visión, misión y valores de acuerdo a los cambios producidos en el municipio. Recabar informaciones demográficas y socio-económicas del municipio. Establecer la fecha de reunión.	01 de octubre del 2019	28 de febrero del 2020	Recursos Humanos.	Revisiones hechas/4.	Comisión de calidad.	Actas de reunión de la comisión.	
2	/	./	Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.	Crear un sistema de monitoreo y control que prevenga comportamientos no éticos y las formas de lidiar y resolverlo cuando estos ocurren.	Controlar los dilemas éticos presentados en la Alcaldía.	Documentar los dilemas éticos para monitorear y controlar las áreas y la frecuencia con que estos suceden. Diseñar un documento(formulario) que sirva como instrumento de recolección de datos, para monitorear, controlar y resolver los dilemas éticos.	01 de octubre del 2019	28 de febrero del 2020	Recursos Humanos.	Dilemas éticos resueltos/total de casos.	Recursos Humanos.	Dilemas éticos documentados a través de un formulario.	
3	/	./	Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre como enfrentarse a estos casos.	Identificar las áreas más probables de ser objetivo de corrupción.	Monitorear y controlar las áreas más propensas a la corrupción y malversación de fondos.	elaborar un diagnóstico de las áreas más susceptibles de ser motivo de corrupción y malversación de fondos.	01 de octubre del 2019	28 de febrero del 2020	Recursos Humanos.	Áreas susceptibles de corrupción/total casos de corrupción.	Contraloría Municipal.	Actos legales, sometimientos, casos de corrupción.	

4	/	1.1	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.	Crear charlas y seminarios para internalizar en la cultura organizacional de la Alcaldía la misión, visión y valores.	Capacitar a los empleados sobre la importancia de la cultura organizacional.	Crear el programa donde se especifique las charlas, los seminarios, la duración y la fecha. Impartir charlas y seminarios para internalizar en la cultura organizacional de la Alcaldía la misión, visión y valores.	01 de octubre del 2019	28 de febrero del 2020	Recursos Humanos.	Cantidad de charlas y seminarios impartidos.	Recursos Humanos.	Actas de asistencia de las charlas y seminarios.
5	/	1.2	Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo: perspectiva de género, diversidad.)	Confeccionar un sistema de creación de indicadores por Direcciones y Departamentos.	Cuantificar los resultados de las Direcciones y Departamentos.	Elaborar los indicadores pertinentes por cada Dirección y Departamento.	01 de octubre del 2019	28 de febrero del 2020	Recursos Humanos y Tecnológicos.	Cantidad de indicadores elaborados.	Planificación y Desarrollo.	Mediciones hechas con los indicadores.
6	/	1.2	Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: cuadro de mando integral)	Elaborar conjuntamente con la Dirección de planificación un cuadro de mando integral.	Crear un cuadro de mando integral.	Recopilar informaciones internas, establecer procesos, elaborar un FODA, crear indicadores de desempeño.	01 de octubre del 2019	28 de febrero del 2020	Recursos Humanos.	Plan de mando integral elaborado.	Planificación y Desarrollo.	Cuadro de mando integral impreso.
7	/	1.2	Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la norma ISO 9001.	Adoptar la filosofía de la calidad total en la Alcaldía.	Gestionar la calidad de las áreas de la Alcaldía.	Ajustar los procesos a las normas establecidas, brindar charlas sobre la importancia de la calidad, mejorar los procesos.	01 de octubre del 2019	28 de febrero del 2020	Recursos Humanos.	Sistema de gestión de la calidad elaborado.	Planificación y Desarrollo.	Programa de Gestión de la calidad.

8	1	1.2	Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	Identificar los procesos operativos con potencialidad de automatizarse.	Automatizar los procesos operativos.	Elaborar un diagnóstico técnico de las áreas que pudieran ser automatizadas.	01 de octubre del 2019	28 de febrero del 2020	Recursos Humanos y Tecnológicos.	Áreas automatizadas.	Tecnología de la información.	Constancia de las áreas automatizadas.
9	1	1.2	Demostrar el compromiso de los líderes/directivos hacia la mejora continua y promoviendo la cultura de la innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.	Identificar los recursos humanos pertinentes y crear un comité que se encargue de recibir las iniciativas.	Crear un comité de iniciativas.	Convocar una reunión para establecer los criterios de pertenencia al comité, así como trazar el plan y los lineamientos correspondientes.	01 de octubre del 2019	28 de febrero del 2020	Cantidad de iniciativas de cambio recibidas.	Iniciativas de cambios documentadas.	Planificación y Desarrollo.	Minutas de las reuniones.
10	1	1.4	Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar a acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.	Establecer la relación de los servicios y productos de la alcaldía con las políticas públicas del país.	Vincular los servicios y productos con la política pública del país.	Conformar una reunión técnica para establecer que los servicios y productos deben ajustarse a las políticas públicas.	01 de octubre del 2019	28 de febrero del 2020	Recursos Humanos.	Servicios y productos vinculados con las políticas públicas/total productos y servicios.	Planificación y Desarrollo.	Estudios de factibilidad, planes y proyectos, plan municipal de desarrollo, plan estratégico.
11	2	2.1	Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables políticas-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.	Ordenar a la Dirección de planificación la elaboración del análisis de coyuntura.	Elaborar un análisis de coyuntura del municipio.	Dar las indicaciones a los Técnicos sobre las informaciones a recolectar.	01 de octubre del 2019	28 de febrero del 2020	Recursos Humanos.	Análisis de coyuntura elaborado.	Planificación y Desarrollo.	medios digitales e impreso donde se divulgara el análisis de coyuntura.
12	3	3.2	Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor)	Escoger a la persona más idónea y con el perfil adecuado para elaborar esta labor.	Capacitar un empleado en Coaching.	Verificar en la Dirección de Recursos Humanos la persona más adecuada para ser formada en Coaching.	01 de octubre del 2019	28 de febrero del 2020	Recursos Humanos.	Cantidad de tutorías de Coaching ofrecidas.	Recursos Humanos.	Hoja de requerimiento del apoyo de Coaching.

13	4	4.1	Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Comunicar a la Dirección jurídica la confección de un marco legal.	Elaborar un marco legal que regule las obligaciones y deberes de la Alcaldía y los socios.	Designar a los abogados para la realización del marco legal.	01 de octubre del 2019	28 de febrero del 2020	Recursos Humanos.	Marco legal elaborado.	Dirección Jurídica.	Marco legal impreso.
14	4	4.2	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.	Contactar con el MAP.	Solicitar carta de compromiso.	Investigar sobre los requerimientos para obtener la carta de compromiso.	01 de octubre del 2019	28 de febrero del 2020	Recursos Humanos.	Carta de compromiso solicitada.	Planificación y Desarrollo.	Medios empresos y Digitales.
15	4	4.6	Desarrollar una política integral para gestionar los activos fijos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.	Contratar expertos sobre el tema.	Elaborar plan de reciclado.	Investigar sobre las experiencias de otras Alcaldías y sobre la factibilidad técnica y económica de este.	01 de octubre del 2019	28 de febrero del 2020	Recursos Humanos y Financieros.	Plan de reciclado elaborado.	Gestión ambiental.	Plan de reciclado impreso.
16	5	5.1	Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	Levantar información necesaria sobre los procesos de la Alcaldía.	Crear un manual de proceso.	Contratar expertos, elaborar un diagnóstico de los procesos.	01 de octubre del 2019	28 de febrero del 2020	Recursos Humanos y Financieros.	Manual de procesos elaborado.	Planificación y Desarrollo.	Manual de procesos impreso.
17	5	5.1	Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.	Identificar las necesidades de cada área.	Elaborar un POA.	Identificar las necesidades, evaluar los recursos financieros.	01 de octubre del 2019	28 de febrero del 2020	Recursos Humanos.	POA elaborado.	Planificación y Desarrollo.	Presupuesto de la Alcaldía.
18	5	5.1.9	Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización( por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).	Establecer como evaluar el impacto de las TICS.	Elaborar indicadores de impacto.	Crear los indicadores, crear una situación base.	01 de octubre del 2019	28 de febrero del 2020	Recursos Humanos y Tecnológicos.	Indicadores de impacto de las TICS elaborados.	Tecnología de la información.	Informe de evaluación del impacto de las TICS.

19	5	5.3	Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	Buscar ayuda de un experto.	Elaborar una cadena de prestación de servicios.	Identificar las áreas de servicios.	01 de octubre del 2019	28 de febrero del 2020	Recursos Humanos.	Cadena de servicios establecida.	Planificación y Desarrollo.	Cuando se accede al servicio, documentacion.	
20	8	8.2	Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos ( por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas ambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido y el uso de suministros como agua, electricidad y gas.).	Hacer un diagnostico de los proveedores.	Clasificar los proveedores según su compromiso con las normas ambientales.	Hacer un levantamiento de los que cumplen y que no cumplen para clasificarlos.	01 de octubre del 2019	28 de febrero del 2020	Recursos Humanos.	Clasificación de proveedores establecida.	Dirección administrativa.	Listado de proveedores.	
21	8	8.2	Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas.	Identificar las minorías étnicas del municipio.	Incluir a las minorías étnicas en las políticas de la Alcaldía.	Levantar un censo de las minorías étnicas.	01 de octubre del 2019	28 de febrero del 2020	Recursos Humanos y Financieros.	% destinado a las minorías étnicas del municipio.	Dirección de desarrollo de la comunidad.	Presupuesto de la Alcaldía.	
22	8	8.2	Resultados de la medición de la responsabilidad social(por ejemplo informe de sostenibilidad).	Establecer las personas que elaborarán el informe.	Elaborar un informe de sostenibilidad de la responsabilidad social.	Crear indicadores de responsabilidad social.	01 de octubre del 2019	28 de febrero del 2020	Recursos Humanos.	Informe de sostenibilidad elaborado.	Dirección de desarrollo de la comunidad.	Informe de sostenibilidad impreso, Digital.	

23	<i>8</i>	<i>8.1</i>	Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional( por ejemplo con la compra de producto de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.	Contratar una firma encuestadora.	Elaborar una encuesta de percepción medioambiental y social.	Discutir el cuestionario conjuntamente con la firma encuestadora.	01 de octubre del 2019	28 de febrero del 2020	Recursos Humanos y Financieros.	Encuesta de percepción creada.	Gestión ambiental.	Resultados de la encuesta e informes.	
----	----------	------------	---	-----------------------------------	--	---	------------------------	------------------------	---------------------------------	--------------------------------	--------------------	---------------------------------------	--