

AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE BANI

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2020 - 2021

	Acción de Mejora propuesta	Objetivos	Actividades/Tareas	Plazo de ejecución		Responsable de ejecución	Recursos necesarios	Producto/ Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
				Inicio	Fin					
M1	Formular un plan de comunicación de la misión, visión y valores que abarque a todos los grupos de interés y empleados.	Formular e implementar un plan para la revisión y socialización permanentes de la visión, misión y valores institucionales.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Designar equipo responsable. 2. Elaborar plan de trabajo. 3. Discutir y acordar metodología para revisión y socialización. 4. Preparar material de apoyo requerido para las actividades 5. Presentar metodología y materiales para aprobación de la Dirección del Servicio Regional. 6. Coordinar y celebrar las actividades con empleados y grupos de interés según lo programado. 	Sept, 2020	Enero, 2021	Áreas Planificación / Comunicación/ Recursos Humanos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recursos logísticos para la celebración de reuniones y talleres. 2. Material de apoyo para uso en los talleres y en actividades de socialización. 	Actividades de socialización de Misión, visión y valores, realizadas.	Alcalde o Unidad representante	La socialización abarcará a todos los empleados y representantes de los otros grupos de interés e incluirá esquema para presentación a personal de nuevo ingreso.
M2	Diseñar e implantar el código de ética de la institución, alineado con los principios éticos del estado dominicano.	Diseñar y socializar el código de ética con empleados del Ayuntamiento.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar normas éticas con tenidas en la Ley 41-08 (Regimen ético y disciplinario) y códigos de ética modelo de otras instituciones. 2. Consultar Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) sobre los pasos a seguir para redactar y formalizar el documento. 3. Redactar contenido propuesta código de ética para el Ayuntamiento. 4. Someter a revisión de Alcalde y otros directivos para revisión y observaciones. 5. Coordinar con la DIGEIG proceso de implantación en la organización. 6. Reproducir documento para distribución entre el personal. 7. Elaborar e implementar plan de trabajo y cronograma para 	Oct., 2020	Enero, 2021	Áreas de Planificación y RRHH	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personal designado para llevar a cabo el proyecto. 2. Recursos logísticos para la celebración de las reuniones. 4. Material para reproducción de los ejemplares del código para socialización. 	Código de ética del Ayuntamiento elaborado, aprobado y socializado.	Alcalde o Unidad representante	Al igual que las demás acciones de mejora propuestas, estarán a cargo de directivos del SRS, quienes podrán delegar en personal de otros niveles las responsabilidades.
M3	Implantar la gestión por procesos en la organización municipal.	Identificar, mapear y documentar los procesos y procedimientos del Ayuntamiento.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conformar y entrenar equipo técnico responsable para la consecución del objetivo. 2. Definir metodología a seguir e instrumentos necesarios. 3. Definir/adaptar el formato guía para el levantamiento de la información. 4. Realizar levantamiento de información para identificar, clasificar y mapear los procesos que se ejecutan en todas las dependencias del Ayuntamiento. 5. Documentar/fichar todos los procesos identificados hasta concluir los contenidos en el mapa de la institución, incorporando los procedimientos. 6. Consolidar en el manual toda la información recabada. 7. Someter el documento a revisión y discusión de todas las áreas involucradas. 8. (Luego de revisado y aprobado por las áreas) someter a la aprobación del Alcalde o su representante. 9. Definir plan de trabajo para socialización/implementación manual de procesos y procedimientos. 	Feb., 2021	Nov., 2021	Área Planificación / Calidad Ayuntamiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consultor/facilitador del proceso. 2. Reproducción de documentos generados. 3. Recursos para celebración talleres de trabajo y de socialización. 4. Apoyo y equipos informáticos para programación y sistematización. 	Manual de procesos elaborado, aprobado y socializado.	Alcalde o Unidad representante	Se ha destinado el tiempo a esta acción, considerando el nivel de complejidad de la entidad y de los servicios y productos que debe ofrecer a los municipios. Esto conlleva un equipo de dedicación exclusiva.

M4	Formular el Plan Estratégico Institucional (PEI), que contemple la gestión del cambio y la innovación y la gestión de riesgo.	Formular e implementar el PEI del Ayuntamiento, integrando el PMD e integrando indicadores de medición relacionados con impacto a conseguir en lo externo y resultados internos de eficiencia y eficacia.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Localizar consultor/facilitador experto que acompañe el proceso. 2. Elaborar el plan de trabajo para la consecución del objetivo. 3. Realizar consultas con directivos y revisiones documentales, como base para el ejercicio a realizar. 4. Celebrar, previa coordinación con el Alcalde o sus representantes, talleres de trabajo con el personal directivo y medio, para la consecución del objetivo. 5. Definir indicadores y periodo de medición para las actividades a ser incluidas en el Plan y en los acuerdos de desempeño de los colaboradores. 7. Someter el borrador del Plan al Alcalde y autoridades que se requiera, para revisión y observaciones. 8. (Luego de introducir ajustes) Celebrar talleres de socialización e implementación del Plan con la participación de empleados y grupos de interés relevantes. 8. Formalizar implementación del plan. 	Oct., 2020	Dic., 2020	Área de Planificación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consultor/facilitador interno o externo para el proceso. 2. Reproducción de materiales de apoyo y documentos relacionados. 3. Recursos para celebración talleres de trabajo y de socialización. 	PEI y POA, formulados y socializados con empleados y otros grupos de interés e implementándose en el Ayuntamiento.	Alcalde o Unidad representante	La fecha asignada tiene que ver con la conveniencia de que el plan comience a ejecutarse en enero 2021.
M5	Diseñar e implementar el sistema de manejo de quejas, sugerencias y reclamaciones.	Implementar el sistema de manejo de quejas, sugerencias y reclamaciones.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Designar equipo responsable de la consecución del objetivo. 2. Revisar modelos de referencia de otros ayuntamientos o instituciones de naturaleza relacionada. 3. Consultar funcionarios de las áreas involucradas para obtener ideas a ser introducidas en el sistema. 4. Elaborar propuesta del sistema, considerando la información recabada y la experiencia de la organización. 5. Determinar (e incluir) requerimientos logísticos para la implantación del sistema y el presupuesto correspondiente. 6. Someter a las altas instancias la propuesta para fines de observaciones y aprobación. 7. (Luego de aprobado) Coordinar con todos los actores involucrados la puesta en marcha del sistema. 8. Asignar responsabilidades de la gestión, según contenido en el sistema. 9. Elaborar e implementar plan de trabajo y cronograma para la implementación. 	Enero, 2021	Junio, 2021	Áreas de Planificación y Atención al usuario	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personal designado para llevar a cabo el proyecto. 2. Recursos logísticos y materiales para la implementación del sistema. 	Sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento elaborado, aprobado e implementándose.	Alcalde o Unidad representante	La implementación de esta acción exige la evaluación y capacitación del personal encargado de desempeñar las funciones en las áreas involucradas.
M6	Elaborar e implementar, con apoyo del MAP, la Carta Compromiso al ciudadano.	Elaborar e implementar, con apoyo del MAP, la Carta Compromiso al Ciudadano.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Designar responsable/s del proyecto. 2. Elaborar el cronograma de trabajo para su ejecución. 3. Revisar documentos sobre normativa, políticas y procedimientos para elaboración carta compromiso. 4. Formular propuesta del sistema de gestión con base a las normativas, políticas y procedimientos discutidos. 5. Someter a la Dirección para observaciones y/o aprobación. 6. Formular metodología y plan de trabajo para la implementación del sistema. 7. Formalizar implementación del sistema, atendiendo al plan de trabajo. 	Mayo, 2021	Ago., 2021	Área Planificación y Área responsable de la función	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consultor/facilitador del proceso. 2. Reproducción de documentos generados. 3. Recursos para celebración talleres de trabajo y de socialización. 	Carta compromiso al ciudadano del Ayuntamiento, formulada, socializada e implementándose.	Alcalde o Unidad representante	La fecha de inicio depende del apoyo del MAP. De todos modos, debe ser coordinado con la implementación de la gestión de procesos.

M7	Formular e implantar una política de gestión de los RRHH, que considere aspectos de motivación, comunicación y retroalimentación de los empleados.	Formular e implementar el manual de políticas y procedimientos de Recursos Humanos, atendiendo a las necesidades, la Ley 41-08 y las normativas específicas que rigen los municipios.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Designar responsable/s del proyecto. 2. Elaborar cronograma de trabajo. 3. Revisar reglamentos de subsistemas de RRHH, elaborados por el MAP, así como reglamentos de personal vigentes en otros ayuntamientos, si los hubiese. 4. Celebrar consultas con representantes de diferentes áreas del Ayuntamiento sobre políticas específicas que deben ser incluidas atendiendo a la naturaleza y funciones de la institución. 5. Evaluar cuáles políticas o procedimientos se están aplicando en la práctica. 6. Revisar propuestas e incorporar las que sean factibles de acuerdo a la Ley 41-08. 7. Redactar propuesta para documento final. 8. Someter a la revisión/aprobación de las autoridades del Ayuntamiento. 9. (Luego de aprobado por autoridades) Socializar e implementar el manual de políticas y procedimientos de RRHH, atendiendo la metodología y el plan de trabajo establecido. 	Marzo, 2021	Sept., 2021	Áreas Planificación / Enc. De Recursos Humanos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reglamentos de subsistemas de RRHH, publicados por el MAP. 2. Formulario de auditoría de RRHH (disponible en el MAP). 3. Recursos para celebración reuniones con directivos. 	Manual de políticas de Recursos Humanos formulado, socializado e implementándose.	Alcalde o Unidad representante	
M8	Establecer un plan de trabajo para desarrollo de alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes, que incluya la metodología para identificar socios clave del sector privado y sociedad civil, así como aspectos de la responsabilidad social.	Formular e implementar el manual de políticas y procedimientos para la gestión de las alianzas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Designar equipo responsable (Coordinado por Enc. de Planificación). 2. Elaborar plan de trabajo. 3. Revisar -como referencia- modelos de políticas de gestión de alianzas de otras instituciones del sector salud, así como documentos genéricos sobre el tema. 4. Elaborar propuesta de políticas y procedimientos, con base en información recabada. 5. Someter propuesta a instancias directivas, para revisión, observaciones y/o aprobación. 6. (Luego de revisado) Concluir manual, incorporando ajustes y observaciones. 7. Elaborar e implementar plan de socialización con involucrados internos y externos. 8. Revisión políticas vigentes para adaptarla al procedimiento aprobado. 	Mar., 2021	Jun., 2021	Área Planificación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tiempo del equipo. 2. Documentos de consulta. 3. Recursos para celebración talleres de trabajo. 	Manual de políticas y procedimientos de gestión de alianzas, elaborado, socializado con interesados internos y externos e implementándose en el Ayuntamiento.	Dirección del hospital	Una vez disponible la política, deberá aplicarse a las alianzas vigentes (Si las hubiese).
M9	Formular e implementar un sistema de mantenimiento de las instalaciones, equipos y materiales, enfocado en una política integral de gestión de sus activos.	Formular e implementar un sistema de mantenimiento de las instalaciones, equipos y materiales que asegure la conservación de la infraestructura y activos físicos del Ayuntamiento.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Designar equipo que asumirá la responsabilidad. 2. Realizar levantamiento estado actual de la infraestructura, los activos y requerimientos de mejora. 3. Establecer las prioridades, alineadas con los planes de mejora del Ayuntamiento. 4. Elaborar y someter a la Alcaldía, el plan de acción y los procedimientos de trabajo. 5. Formular requerimiento de materiales y equipos para la puesta en vigencia del plan. 6. (Luego de aprobado por la alta instancia) Socializar y poner en vigencia el plan, según lo establecido. 7. Documentar el procedimiento para garantizar la sistematización y permanencia del plan. 	Nov., 2020	Feb., 2021	Área Mantenimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personal designado para asumir la responsabilidad. 2. Materiales y equipos requeridos según lo establecido en el plan. 	Plan de mantenimiento de instalaciones físicas, implantado en el centro.	Alcalde o Unidad representante	Es importante la elaboración y aprobación del procedimiento para lograr la optimización de las instalaciones, materiales y equipos.

M10	<p>Rediseñar los métodos actuales de medición de percepción y satisfacción de los ciudadanos/clientes y de empleados (encuesta de clima laboral) asegurando que incluyan los indicadores claves de resultados, tales como: imagen, reputación, transparencia de la organización y calidad de sus productos y servicios.</p>	<p>Diseñar/actualizar instrumentos de medición de la percepción de ciudadano/clientes y de colaboradores</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Designar equipo responsable (Coordinado por áreas de Planificación y de Comunicaciones). 2. Elaborar plan de trabajo. 3. Revisar -como referencia- modelos de formularios de encuestas de satisfacción para clientes externos y personal utilizados en instituciones, así como documentos genéricos sobre el tema propuestos por expertos. 4. Estudiar material técnico de consulta sobre elaboración y aplicación de encuestas. 5. Elaborar propuesta de formularios con base en información recabada. 6. Realizar aplicación piloto de formularios elaborados. 7. Realizar ajustes a formulario, atendiendo a resultados del piloto. 8. Someter propuesta a instancias directivas, para revisión, observaciones y/o aprobación. 9. (Luego de revisado) Elaborar e implementar plan para aplicación de las encuestas internas y externas. 	Feb., 2021	Mayo, 2021	<p>Áreas Planificación / Comunicación/ Recursos Humanos</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personal designado para asumir la responsabilidad. 2. Recursos logísticos para celebración de reuniones y consultas. 	<p>Formularios para encuestas internas y externas.</p>	<p>Alcalde o Unidad representante</p>	<p>A la conclusión de esta acción, deberá plantearse la siguiente, que es la aplicación propia de las encuestas.</p>
-----	---	---	---	------------	------------	---	--	--	---------------------------------------	--