

AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE VILLA ALTAGRACIA

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2020 - 2021

No.	Acción de Mejora propuesta	Objetivos	Actividades/Tareas	Plazo de ejecución		Responsable de ejecución	Recursos necesarios	Producto/ Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
				Inicio	Fin					
M1	Celebrar actividades con los empleados y grupos de interés para la formulación de los enunciados institucionales (Misión, visión y valores de la organización).	Formular la visión, misión y valores de la organización.	1. Designar equipo responsable proyecto. 2. Definir metodología y elaborar plan de trabajo. 3. Convocar y realizar sesiones de trabajo con empleados y grupos de interés para recabar propuestas de contenidos de los enunciados. 4. Realizar sesión de trabajo con Alcalde y funcionarios del Ayuntamiento para establecer enunciados definitivos de las declaraciones de misión, visión y valores. 5. Discutir y acordar metodología para divulgación de los enunciados definidos entre empleados y todos los grupos de interés.	Nov., 2020	Dic. 2020	Secretaría Gral / Planificación / Contraloría / Recursos Humanos	1. Recursos logísticos para la celebración de reuniones y talleres.	Misión, visión y valores institucionales, formulados.	Alcalde / o Unidad representante / Comité de Calidad	Los resultados de las sesiones de trabajo con empleados y grupos de interés serán el insumo para los talleres con Alcalde y funcionarios que definirán los enunciados definitivos de Misión, Visión y Valores.
M2	Definir el Plan Estratégico Institucional, donde se definan líneas de trabajo e indicadores de monitoreo y evaluación para los temas claves a considerar en la gestión municipal.	Formular e implementar el PEI del Ayuntamiento y el POA para las diferentes áreas.	1. Localizar consultor/facilitador externo que acompañe el proceso. 2. Elaborar el plan de trabajo para la consecución del objetivo. 3. Realizar consultas con directivos municipales y representantes de grupos de interés, así como revisión documental de interés (incluyendo Plan de Desarrollo Municipal), como base para el ejercicio a realizar. 4. Celebrar los talleres de trabajo con el personal directivo y representantes del Concejo Municipal, para la definición del marco estratégico, incluyendo: Objetivos institucionales, estrategias y planes operativos para las diferentes áreas. 5. Definir indicadores y periodo de medición para las actividades incluidas en el Plan. 6. Consolidar información en documento final (Plan estratégico Municipal). 7. Celebrar taller de socialización del Plan con la participación de empleados y grupos de interés relevantes.	Nov., 2020	Feb., 2021	Área Planificación	1. Consultor/facilitador 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 y Concejo de Regidores.	Se prevee la realización de esta acción a final de año para que pueda ser implementado en el inicio del año 2021.
M3	Dar a conocer el marco estratégico institucional del Ayuntamiento (Misión, visión, valores y objetivos estratégicos y operativos) a todos los empleados y grupos de interés.	Formular e implementar un plan para la comunicación y socialización permanentes de la visión, misión, valores y objetivos institucionales.	1. Designar equipo responsable proyecto. 2. Discutir y acordar metodología para los talleres de socialización. 3. Elaborar plan de trabajo y cronograma de actividades. 4. Preparar material de apoyo requerido para las actividades, incorporando información previamente definida. 5. Presentar metodología y materiales para aprobación del Alcalde y representantes. 6. Convocar y celebrar las actividades con empleados y grupos de interés, según cronograma establecido. 7. Establecer procedimiento para asegurar la socialización permanente con empleados de nuevo	Feb., 2021	Mayo, 2021	Áreas de Planificación / Comunicación / Recursos Humanos	1. Recursos logísticos para la celebración de reuniones y talleres. 2. Material de apoyo para uso en los talleres y en actividades de socialización.	1. Actividades de socialización de Misión, visión, y valores, realizadas. 2. Procedimiento para socialización con nuevos empleados, establecido.	Alcalde / o Unidad representante / Comité de Calidad	La socialización abarcará a todos los empleados y representantes de los otros grupos de interés e incluirá esquema y procedimiento para presentación a personal de nuevo ingreso.

M4	Implementar en el Ayuntamiento la estructura organizativa previamente aprobada por el MAP.	Implementar la estructura organizativa del Ayuntamiento.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar toda la información relativa a la estructura organizativa aprobada, incluyendo funciones y cargos. 2. Realizar análisis comparativo entre la estructura propuesta y la realidad actual, incluyendo evaluación puesto-persona. 3. Elaborar informe conteniendo plan de acciones a realizar para cerrar la brecha entre la realidad actual y la situación deseada (Cambios, contratación o sustitución de personas, con base en descripción de funciones y de cargos vigente). 4. Presentar informe al Alcalde y representantes para evaluar compromiso de implantación de cambios. 5. Definir plan de acción y cronograma para conclusión del objetivo, atendiendo al compromiso asumido por la Alcaldía. 6. Implementar los cambios propuestos y aprobados por la autoridad. 	Dic., 2020	Mar., 2021	Planificación / Recursos Humanos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estructura aprobada por el MAP. 2. Documentos de referencia para consultar información sobre las funciones que debe realizar el Ayuntamiento. 	Estructura organizativa del Ayuntamiento, implementada.	Alcalde / o Unidad representante / Comité de Calidad	Para el logro de esta acción, clave
M5	Definir acuerdos de desempeño para los colaboradores de las diferentes áreas del Ayuntamiento, alineados con sus planes operativos, como insumo para la evaluación del desempeño individual.	Definir los acuerdos de desempeño, como insumo para la evaluación del desempeño individual.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular y presentar propuesta del proceso a los responsables de las diferentes áreas. 2. Acompañar a los responsables de las áreas en la revisión de sus respectivos planes operativos y la distribución de tareas entre sus colaboradores. 3. Completar información en formularios diseñados para este fin (modelo MAP). 4. Fijar plazo para la remisión a RRHH de todos los acuerdos debidamente firmados por supervisores y colaboradores que apliquen (en conjunto con el representante del área del puesto). 5. Recibir formularios debidamente completados y colocar en expedientes de los interesados. 6. Implementar sistema de seguimiento, estableciendo cronograma de revisión de objetivos. 	Feb., 2021	Abril, 2021	Recursos Humanos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan estratégico institucional / Plan de desarrollo municipal 2. Formulario para registro de acuerdos (disponible en el MAP). 	Acuerdos de desempeño completados y firmados por empleados y supervisores.	Alcalde o Unidad representante / Comité de Calidad	Esta acción constituye la línea base para el proceso de evaluación del desempeño del próximo año y el plan de capacitación 2021. Se alineará con resultados preliminares de la Acción de Mejora 9.
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. Coordinar con la Dirección de Simplificación de Trámites, del MAP, la ejecución de las acciones. 3. Elaborar el cronograma de trabajo para su ejecución. 4. Revisar documentos sobre normativa, políticas y procedimientos para elaboración carta compromiso. 5. Formular propuesta del sistema de gestión con base a las normativas, políticas y procedimientos discutidos. 6. Someter a la Dirección para observaciones y/o aprobación. 7. Formular metodología y plan de trabajo para la implementación del sistema. 8. Formalizar implementación del sistema, atendiendo 	Ene., 2021	Abril, 2021	Áreas: Comunicaciones/ Calidad / Dpto Operativo / Ornato y Limpieza	<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 / Concejo Regidores	Esta actividad debe ser coordinada con el MAP y, con su ejecución, se da inicio a la implantación de la gestión de los procesos.

M7	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, incluyendo entrenamiento de los servidores involucrados.. 	Mayo, 2021	Oct., 2021	Planificación y Desarrollo/ Calidad / Planeamiento Urbano/ Ofic Libre Acceso a la Información	<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	Este servicio se alinea con el sistema de gestión de la información y se desarrollará . Requiere la evaluación y capacitación del personal responsable de brindar este servicio a los municipes.
M8	Formular un sistema de gestión que asegure un eficiente manejo de la información y de la comunicación interna y externa, alineada con la estrategia y la planificación y que se oriente a fortalecer la relación con los ciudadanos/clientes.	Desarrollar e implementar un sistema de gestión de la información y de la comunicación interna y externa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conformar equipo responsable por el desarrollo del proyecto. 2. Consultar referentes de éxito / opinión experta sobre criterios básicos para establecer un sistema de información/comunicación institucional y de manera especial, experiencias de gobiernos locales. 3. Formular propuesta del sistema de gestión con base a consultas y análisis realizados, incluyendo la informatización del proyecto. 4. Presentar propuesta al Alcalde y directivos para observaciones y/o aprobación. 5. (Luego de aprobada por las autoridades) Elaborar el plan de trabajo, detallando objetivos, tareas, responsables, cronograma y recursos necesarios para su consecución. 6. Presentar plan de trabajo al Alcalde y sus directivos para toma de decisiones y aprobación. 7. (Luego de la aprobación) Implementar las primeras acciones del plan, atendiendo cronograma de trabajo. 	Ago., 2021	Dic., 2021	Áreas Planificación / Comunicación / Recursos Humanos y otros, según asignación del Alcalde.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consultor/facilitador experto en el proceso. 2. Documentos de referencia. 3. Recursos para celebración talleres de trabajo y de socialización. 4. Recursos para materiales requeridos, según especificaciones en el plan. 5. Apoyo y equipos informáticos para programación y sistematización. 	Sistema de Información y Comunicación Institucional del Ayuntamiento, formulado, socializado e implementándose.	Alcalde o Unidad representantes	Se plantea el sistema de información y comunicación (interna y externa) unificado, partiendo de modelos de éxito consultados. (Yaguata, Santiago, por ejemplo)

M9	<p>Formular e implantar una política de gestión de los RRHH, que considere la correcta implantación de todos los subsistemas, priorizando la gestión del desempeño y el plan de capacitación para el 2021.</p>	<p>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.</p>	<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 -a su juicio- ser incluidas atendiendo a la naturaleza y funciones de la institución. 5. Evaluar cuáles políticas o procedimientos se están aplicando en la actualidad en lael Ayuntamiento. 6. Revisar propuestas e incorporar las que sean factibles de acuerdo a la Ley 41-08, priorizando las relativas a la gestión del desempeño y la capacitación. 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. 	Nov., 2020	Junio, 2021	Áreas Recursos Humanos / Planificación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reglamentos de los diferentes subsistemas de RRHH, publicados por el MAP. 2. Formulario de auditoría de RRHH (disponible en el MAP). 3. Recursos para celebración reuniones con directivos. 4. Materiales para reproducción documentos generados en el proceso. 	Manual de políticas de Recursos Humanos formulado, socializado e implementándose.	Alcalde o Unidad representante / Concejo de Regidores	Debido al final e inicio de año, se dará prioridad a la gestión del desempeño y capacitación, de modo que sirva de base para la versión 2020-2021 de estos procesos.
M10	<p>Formular una estrategia de administración electrónica, alineada con la estrategia y la planificación y que incluya la oferta de servicios en línea.</p>	<p>Formular y desarrollar la estrategia de gestión tecnológica del Ayuntamiento, en línea con la estrategia y la planificación.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consultar experiencias y documentos de referencia sobre estrategia y políticas de administración electrónica. 2. Consultar políticas y procedimientos establecidos por la OPTIC para el desarrollo de este tema. 3. Consultar directivos y representantes de áreas acerca de los requerimientos tecnológicos de las diferentes áreas y servicios. 4. Consultar modelos tecnológicos desarrollados por otros gobiernos locales. 5. Elaborar propuesta de estrategias y políticas, con base a las consultas previamente realizadas. 6. Elaborar del sistema de administración electrónica, poniendo énfasis en los procesos de relación con los municipios. 7. Someter propuesta al Alcalde y directivos. 8. (Luego de aprobada la propuesta) Formalizar 	Feb., 2021	Sept., 2021	Área de Tecnología / Planificación / Servicios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personal técnico especializado. 2. Documentos de referencia. 3. Apoyo y equipos informáticos para programación y sistematización. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de gestión de administración electrónica, formulado e implementándose. 2. Programa de servicios on-line, diseñado y en proceso de implementación. 	Alcalde y Concejo de Regidores	<p>Se requiere consulta a la OPTIC es requerida para compartir normativas y procedimientos mínimos a observar.</p> <p>Incluye capacitación a los involucrados, según requerimientos de cada cargo.</p>

M11	<p>Implantar la gestión por procesos en la organización municipal.</p>	<p>Identificar, mapear y documentar los procesos y procedimientos del Ayuntamiento.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conformar equipo técnico responsable para la consecución del objetivo, evaluando la posibilidad de contratar apoyo externo. 2. Definir metodología a seguir e instrumentos necesarios. 3. Definir/adaptar el formato guía para el levantamiento de la información. 4. Entrenar al equipo técnico en los aspectos del proceso a realizar. 5. Realizar levantamiento de información en todas las dependencias del Ayuntamiento. 6. Mapear, documentar/fichar todos los procesos identificados. 7. Incorporar los procedimientos relacionados con cada uno de los procesos, iniciando con los priorizados, según necesidades. 8. Consolidar toda la información recabada en el Manual de procesos y procedimientos del Ayuntamiento. 9. Someter el documento a revisión y discusión de todas las áreas involucradas. 10. (Luego de revisado y aprobado por las áreas) someter a la aprobación del Alcalde o su representante. 11. Definir plan de trabajo para implementación 	Abril, 2021	Sept., 2022	<p>Área Planificación / Calidad Ayuntamiento / Presupuesto participativo</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consultor/facilitador del proceso. 2. Contratación personal técnico de apoyo. 3. Reproducción de documentos generados. 4. Recursos para celebración talleres de trabajo y de socialización. 5. Equipos informáticos para digitalización, programación y sistematización. 	<p>Manual de procesos y procedimientos elaborado, aprobado y socializado.</p>	<p>Alcalde o Unidad representante</p>	<p>Esta acción requiere un equipo técnico de dedicación exclusiva, debido a la complejidad</p>
M12	<p>Diseñar métodos/instrumentos para la medición de la percepción y la satisfacción de los ciudadanos/clientes y de empleados (encuesta de clima laboral) asegurando que incluyan los criterios tales como contenidos en el modelo CAF (imagen, reputación, transparencia de la organización y calidad de sus productos y servicios) con sus respectivos indicadores.</p>	<p>Diseñar formularios para encuestas de percepción y satisfacción de ciudadanos/clientes y 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 formularios, atendiendo a resultados del piloto. 8. Someter propuesta a Alcalde y su equipo, para revisión, observaciones y/o aprobación. 9. (Luego de revisado) Elaborar e implementar plan para aplicación de las encuestas internas y externas. 	Marzo, 2021	Ago., 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. 3. Recursos para impresión y reproducción de formularios. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formularios para encuestas internas y externas, elaborados. 2. Plan de trabajo para aplicación de encuesta, elaborado. 	<p>Alcalde o Unidad representante</p>	<p>A la conclusión de esta acción, deberá programarse de inmediato la fecha de aplicación de ambas encuestas.</p>