



Ayuntamiento de Moca

Dr. Miguel Guarocuya Cabral

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL, PERIODO 2021- 2022.

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tarea	Tiempo		Recursos necesarios	Responsable del seguimiento.	Indicador	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	Criterio 1: Liderazgo	1.2.4.	-Contar con un cronograma de reuniones con el ejecutivo y directores departamentales realizando los informes de trabajo.	Elaborar un cronograma de reunión ya sea semanal o quincenal con los diferentes directivos para socializar la situación laboral institucional.	-Lograr un sistema efectivo de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la institución.	-Realizar todas las actividades en el tiempo reglamentario, acorde a un manual de control interno o cronograma. -Cada departamento debe responsabilizarse de su indicador Y monitorearlo de manera continua.	15 Sept. 2020	10-Enero 2021	-Computador -Proyector -Bocina	-Bernardo Caraballo	-Gestionar la organización su rendimiento y su mejora	
2	Criterio 2: Estrategia y planificación	2.2.1.	Culminar el nuevo PMD (Plan Municipal de Desarrollo). adecuarlo a la realidad y desarrollarlo en el Plan Operativos por área anual, alineados con la misión, visión y valores actualizados.	Realizar actividades de consulta participativa y sesiones de trabajo con actores para la culminación del proceso de formulación del PMD	Asegurar el rendimiento y la eficacia laborar de la institución situado en nuestro contexto, utilizando las herramientas y mecanismos necesarios para el mejoramiento institucional, logrando traducir la misión y visión en objetivos estratégicos y operativos.	1.Realizar un conjunto de acciones a implementarse tanto por el ayuntamiento, el resto de los actores del ámbito público, el sector privado y las organizaciones sociales. 2. Revisar las actividades realizadas para darle continuidad al proceso.	20 Sept 2020.	25 Jun. 2021	Computador. -Pantalla digital. -Hojas, lapiceros, marcadores, Cartulinas. -Combustible -Refrigerios	-Mariano García	-Planificación Estratégica Actualizada.	
3	Criterios 3: Personas y Resultados en las Personas	3.1.7.	No se ha implementado un sistema de funcionamiento de servicios on-line y de administración electrónica.	Ofrecer al ciudadano la obtención de servicios municipales de manera directa a través del portal web institucional.	Implementación de gobierno electrónico en el Ayuntamiento de Moca.	1.Solicitar apoyo de la OPTIC (Oficina Presidencial de la Tecnología de la Información y la Comunicación. 2.Aprobar en el Concejo Municipal la implementación de Gobierno Electrónico. 3.Revisar los reglamentos y resoluciones aprobados de tarifas. -Solicitar servicio disponible en banco Reservas.	20 Sept. 2020	18 Mar. 2021	-Pago costo servicio.	-Mariano -Contralor -Anita (RAI) -Leonte (Legal)	-Gestionar y mejorar calidad de servicios al ciudadano/ usuario.	
4	Criterios 3: Personas y Resultados en las Personas	3.3.5.	Realizar periódicamente encuestas a los empleados Y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Realizar encuestas a los empleados e interpretar sus acciones de mejora.	Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.	-Formular el instrumento de recolección de datos. -Aplicación y análisis de los resultados.	15-Enero 2021	18-Mar 2021	-Computador -Proyector	-Vladimir Castillo	-Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos.	

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tarea	Tiempo		Recursos necesarios	Responsable del seguimiento.	Indicador	Comentarios
							inicio	fin				
5	Criterio 6: resultados orientados a los ciudadanos/ clientes	6.1.9	No se hacen encuesta con frecuencia, de la opinión de los ciudadanos/clientes, con relación a los servicios que ofrece la institución.	Realizar encuesta a los ciudadanos/ clientes que nos visitan.	Fortalecer los resultados alcanzados y determinar futuros esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.	1. Realizar cuestionamiento para encuesta. 2. coordinar con la gerencia fecha para encuesta.	Abr-20 2021	Jun-20 2021	-Computador -Herramienta Microsoft.	-Mariano García	-Consejo de Desarrollo Municipal- Consejo Económico y Social	
6		6.1.10	No se ha medido el nivel de confianza hacia la Institución y sus servicios.	Realizar encuestas a la población de la calidad de los servicios ofrecidos	Medir el nivel de aceptación y confianza hacia la institución y mejorar la calidad de esos servicios.	1.Formular preguntas. 2.Coordinar con Depto. Participación Comunitaria para que Promotores comunitarios se dirijan a la población.	15 Enero 2021	10 Jun 2021	-Vehículo que traslade promotores -material gastable (impresiones) -Agua, refrigerio	-Anita (RAI)	Mediciones de la percepción	
7	Criterio 7: Resultados en las personas	7.1.	No existe un sistema de mérito laboral	Implementar un sistema de reconocimiento y premiación al colaborador meritorio.	Aumentar la frecuencia de acciones de mejora en el empleado hacia los ciudadanos usuarios en el servicio ofrecido.	1.Formular una plantilla de niveles de calidad. 2.Formular indicadores relacionados a las capacidades de los colaboradores de tratar con el ciudadano/usuario. 3.Evaluación del personal en la prestación de los servicios y atención al usuario.	15 Enero 2021	10 Jun 2021	-Medallas -Certificados -Premios (presupuesto)	-Anita (RAI) -Mariano -Vladimir -Bernarda	Mediciones del desempeño	
8	Criterio 8: resultados de responsabilidad social.	8.1.7	-No se realizan encuestas, ni se mide la opinión de la población sobre la transparencia de la Institución.	Publicar encuesta en el subportal de Transparencia, en la página web Institucional.	1.Obtener la opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia y su comportamiento ético, con el fin de mejorar en la calidad de los servicios ofrecidos.	Redactar una encuesta solicitando al ciudadano su opinión respecto a los principios y valores de los servicios públicos y el cumplimiento de las Leyes de Transparencia.	Sep.-10 2020	Dic.-10 2020	-Computador -Acceso al portal Web Institucional	-Anita Compres (RAI) -Waldo (cómputos)	-Resultados de responsabilidad social.	
9	Criterio 9: resultados clave de rendimiento.	9.2.5	No existe evidencias de las alianzas entre el Ayuntamiento de Moca y otros organismos, cumpliendo con acuerdos de colaboración y actividades conjuntas.	-realizar grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración y, actividades conjuntas.	-Eficacia de las alianzas	Evidenciar las actividades, acuerdos que realiza la institución con otros organismos como Medio Ambiente, Fiscalía, Defensa Civil, Junta de Vecinos, entre otros.,	10 Enero 2020	10-Junio 2021	-Computador -Dpto. Legal -Web -Cámara.	Anita Compres (RAI)	Resultados Internos, Nivel de Eficiencia.	