



PLAN DE MEJORA *Ayuntamiento Municipal Los Ríos* **2021-2022**

No.	Criterios No.	Sub-criterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	1	1.2.1	No están definidas estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés	Definir la estructura organizativa y el Manual de Funciones del Ayuntamiento	Organizar la estructura organizativa y funcional del Ayuntamiento de acuerdo a los objetivos definidos	1. Solicitar al MAP acompañamiento técnico para el diseño de la estructura organizativa. 2. Revisar la propuesta elaborada por el MAP. 3. Gestionar la aprobación mediante resolución del Concejo de Regidores. 4. Solicitar la aprobación del MAP 5. Difundir los resultados 6. Implementar la nueva estructura. 7. Colocar organigrama en un lugar visible del ayuntamiento	Enero 2021	Marzo 2021	Espacio físico, Recursos económicos, Material gastable	Estructura definida/ Resolución Nominas implementadas acorde a la estructura aprobada	Comité Calidad, Concejo de Regidores	
2	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 demográfico	Revisar de manera sistemática y periódica las políticas de nuestro entorno e institución	Fortalecer la calidad de nuestro personal con eficiencia.	1. Hacer reuniones 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	Marzo 2021	Junio 2021	Recursos humanos, Material gastable	Minuta de reunión, Fotos, Listado de participación	Comité de Calidad, RR.HH y Planificación y Desarrollo	
3	3	3.1.5	No se apoya la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma	Evaluar el desempeño del personal.	Identificar las áreas de mejora y las necesidades del personal para el desarrollo óptimo de sus funciones	1. Solicitar al MAP acompañamiento técnico para implementar la evaluación del desempeño del personal. 2. Realizar taller de capacitación para los encargados de área. 3. Realizar la evaluación de todo el personal. 4. Remitir reportes de evaluación al MAP	Enero 2021	Febrero 2021	Espacio físico, material gastable, personal	Cantidad de personas evaluadas	Enc. de Recursos Humanos	
4	3	3.2.1	No identifican las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo,	Elaborar el Plan de Capacitación anual en base a la detección de necesidades	Identificar las necesidades formativas del personal y desarrollar las capacitaciones identificadas	1. Solicitar al INAP el acompañamiento técnico para la detección de capacitación 2. Realizar la detección de necesidades de capacitación 4. Formular Plan de Capacitación 5. Remitir Plan al INAP	Enero 2021	Agosto 2021	Espacio físico, material gastable, personal	Plan de Capacitación Elaborado.	Enc. de RR.HH	

5	4	4.2.4	No sé a definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta, buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.). No contamos con buzón de reclamación y sugerencias.	Colocar buzón de sugerencias interno y externo	Conocer las opiniones, quejas y sugerencias de los empleados y usuarios del Ayuntamiento.	1. Definir los formularios a utilizar. 2. Comprar y colocar buzón. 3. Elaborar y publicar informe de las opiniones, quejas y sugerencias recibidas con sus respectivas respuestas	Mayo 2021	Septiembre 2021	Espacio físico, recursos económicos, material gastable	Buzón de sugerencias colocados	Comité de Calidad	
6	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. Elaborar encuestas 2. Difundir (página Web, Redes Sociales) Formulario 3. Analizar los resultados de la encuesta 4. Publicar los resultados	Marzo 2021	Septiembre 2021	Material gastables, Recursos humanos	Difundir los resultados encuestas	RR.HH, Planificación y Desarrollo	
7	3	3.3.5	No se realiza periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora	programar encuestas a los empleados	Conocer la opinión de los empleados sobre el ayuntamiento	1- Redactar formato de medición 2- Aplicar y analizar los resultados de la encuesta 3 Publicar los resultados	Abril 2021	Julio 2021	Espacios, materiales gastables, Recursos humanos	Resultados de la encuesta	RR.HH, Planificación y Desarrollo	
8	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 para dar seguimiento. 4. determinar el mecanismo de reconocimiento y premiación al esfuerzo.	Agosto 2021	Diciembre 2021	Recursos humanos Material gastable	Mecanismo de reconocimiento implementado. Personal reconocido.	RR. HH	
9	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, los servicios que presta y el impacto y valoración que representa.	1-Elaborar el formulario para aplicación de encuesta. 2. Coordinar la logística de los colaboradores que ampliarán la encuesta en el municipio. 3. Aplicar encuestas a los ciudadanos clientes. 4. Presentar resultados para implementar acciones de mejora.	Septiembre 2021	Noviembre 2021	Recursos Humanos, Materiales gastables	Encuesta Realizada	RR.HH y Planificación	

Nathaly C. Herasme Rivas

Nathaly Cloranna Herasme Rivas

Enc. de Recursos Humanos

