

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL AYUNTAMIENTO SANTO DOMINGO NORTE 2020													
No.	Criterio 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	1	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.	Crear indicadores pertinentes por cada Dirección y Departamento.	01 de Septiembre del 2020	28 de Noviembre del 2021	Recursos Humanos y Tecnológicos.	Cantidad de indicadores elaborados.	Dirección de Planificación y Desarrollo	Plantilla de indicadores municipal.	
2	1	1.3	Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	Establecer compromisos de los servicios con los colaboradores para cumplir el ejemplo a los ciudadanos/clientes.	Motivar a los colaboradores a asumir compromisos con nuestros servicios para ser ejemplo de cumplimiento para los clientes.	Registrar a los colaboradores en los centros de bustas y mantener un control actualizado de los mismos.	01 de Septiembre del 2020	28 de Noviembre del 2021	Recursos Humanos.	Total de contratos activos.	Departamento de Mercados	Modelo contrato de bustas y fotos del proceso.	
3	1	1.4	Desarrollar estrategias de marketing para aumentar las recaudaciones por concepto de servicios.	Identificar los servicios que ofrece la institución para promocionarlos a los municipios elaborando catálogo de servicios.	Aumentar las recaudaciones con relación a todos los servicios que ofrece la institución.	Elaborar catálogo de servicios y realización de campañas de promoción.	01 de Septiembre del 2020	28 de Noviembre del 2021	Recursos Humanos y Tecnológicos.	Catálogo de Servicios	Departamento de Mercados	Infomex y fotos del proceso.	
4	1	1.4	Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	Establecer mecanismos de control de registro de las necesidades de los clientes interesados en cuanto a sistema atención a los clientes.	Mantener un control de análisis y parte interesada de los clientes de la alcaldía.	Instalar buzones de quejas, sugerencias, denuncias y reclamaciones para mantener un control de las necesidades del usuario.	01 de Septiembre del 2020	28 de Noviembre del 2021	Recursos Humanos y Tecnológicos.	Cantidad de denuncias, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias registradas mensualmente.	Dirección de Planificación y Desarrollo/ Dirección de tecnología Dpto. libre acceso a la información	Fotos buzones	
5	1	1.2	Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAE, el EFQM o la norma ISO 9001.	Implementar un sistema de Gestión de Calidad Norma ISO 9001:2015.	Gestionar la calidad de las áreas de la alcaldía.	Remitir comunicación al alcalde para solicitar la certificación de la Norma ISO 9001:2015, para documentar los procesos a las normas establecidas, brindar charlas sobre la importancia de la calidad, mejorar los procesos.	01 de Septiembre del 2020	28 de Noviembre del 2021	Recursos Humanos.	Comunicación de solicitud	Dirección de Planificación y Desarrollo	Comunicación, listados de reuniones, minutos e informe de avance	
6	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 (POAs)	Automatizar los procesos operativos.	Elaborar un diagnóstico técnico de los procesos que pudieran ser automatizados.	01 de Septiembre del 2020	28 de Noviembre del 2021	Recursos Humanos y Tecnológicos.	Cantidad de áreas/procesos automatizados.	Dirección de Tecnología	Constancias de áreas automatizadas.	
7	2	2.3	Asegurar la implantación de un sistema eficiente de Gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, procesos piloto, automatización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).	Implementar normas de calidad para el mejoramiento continuo que contribuyan al cambio en la gestión actual.	Implementar normas de calidad en la alcaldía para fortalecimiento de nuestro sistema.	Realizar los requerimientos necesarios para cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, mediante ciclos de mejora. Establecer reuniones de seguimiento para verificar el cumplimiento de la norma. Realizar informes de avance sobre la implementación de la norma ISO en coordinación con los demás áreas.	01 de Septiembre del 2020	28 de Noviembre del 2021	Recursos Humanos y Tecnológicos.	Cantidad de documentos elaborados.	Dirección de Planificación y Desarrollo	Informes de avance, listados de participantes y minutos de reuniones.	
8	2	2.3	Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	Utilizar herramientas tecnológicas para automatización de los procesos que impensables para alcanzar los objetivos.	Identificar los procesos que pueden automatizarse a fines de realizar un trabajo eficiente.	Mantener informada a la Dirección de tecnología sobre los procesos que se desean automatizar.	01 de Septiembre del 2020	28 de Noviembre del 2021	Recursos Humanos y Tecnológicos.	Cantidad de procesos automatizados.	Dirección de Tecnología	Correos de gestión de solicitud de automatización.	
9	3	3.2	Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.	Organizar metodologías para desarrollo de habilidades gerenciales.	Implementar técnicas de liderazgo en todas las direcciones que conforman la alcaldía unificada.	Realizar un plan de capacitación que contemple temas para fortalecimiento de la competencia gerencial.	01 de Septiembre del 2020	28 de Noviembre del 2021	Recursos Humanos.	Cantidad de capacitaciones.	Dirección de Recursos Humanos.	Listados de participantes, minutos de reuniones y plan de capacitación.	
10	3	3.3	Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Implementar herramientas para medir el nivel de satisfacción de los clientes que conforman la alcaldía.	Analizar la satisfacción de los municipios fines de establecer mejoras.	Implementar encuesta de satisfacción a los municipios para analizar su nivel de conformidad con los servicios. Elaborar informes de avance en base a los resultados obtenidos.	01 de Septiembre del 2020	28 de Noviembre del 2021	Recursos Humanos.	Informe de encuestas.	Dirección de Planificación y Desarrollo	Informe de resultados de encuestas.	
11	5	5.1	Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	Monitorear el avance de los procesos de la alcaldía a fines de la documentación y cumplimiento de la voluntad de calidad.	Cuantificar los avances en los procesos brindados.	Realizar informes de avance semanal, mensual y trimestral de los procesos de la alcaldía.	01 de Septiembre del 2020	28 de Noviembre del 2021	Recursos Humanos.	Cantidad de avances de los procesos.	Dirección de Planificación y Desarrollo	Informes de avance.	
12	5	5.1	Monitorear 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 Septiembre del 2020	28 de Noviembre del 2021	Recursos Humanos y Tecnológicos.	Indicadores de TICs elaborados.	Dirección de Tecnología	Informe de evaluación del impacto de las TICs.	
13	5	5.2	Intervenir a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	Desarrollar nuevos canales de servicios interactivos para recolección de información.	Analizar las informaciones extraídas por los canales de servicio de los ciudadanos/clientes.	Crear una plataforma informática donde se recolecten las quejas, sugerencias y reclamos de los ciudadanos a fin de brindarles una solución. Realizar reuniones de seguimiento con el comité responsable de los canales de servicio.	01 de Septiembre del 2020	28 de Noviembre del 2021	Recursos Humanos y Tecnológicos.	Captura de pantalla de plataforma de quejas, sugerencias y reclamos. Dirección de tecnología Dpto. Libre acceso a la información Dirección de tecnología.	Dirección de planificación y Desarrollo Dpto. Libre acceso a la información Dirección de tecnología.	Informes.	
14	6	6.1	Producir y servicios (calidad, puntualidad, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de los recomenendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).	Establecer estándares para medir la calidad de los servicios y tiempo de respuesta a los ciudadanos/clientes.	Mantener un modelo cuantitativo de satisfacción de los ciudadanos.	Realizar encuestas de satisfacción a los clientes para verificar el cumplimiento de la calidad en los servicios brindados.	01 de Septiembre del 2020	28 de Noviembre del 2021	Recursos Humanos.	Cantidad de personas encuestadas.	Departamento de mercados/ Dirección de planificación.	Informe encuesta de satisfacción.	
15	6	6.2	Sugerencias recibidas implementadas.	Analizar las quejas, reclamos, denuncias y sugerencias de mejora al servicio de la alcaldía.	Utilizar herramientas para analizar y medir las quejas, reclamos, denuncias y sugerencias de los municipios.	Mantener un control de las quejas, denuncias, reclamaciones y denuncias por los diferentes canales de servicio. Realizar reuniones de seguimiento para monitorear las respuestas brindadas a los problemas reportados.	01 de Septiembre del 2020	28 de Noviembre del 2021	Recursos Humanos y Tecnológicos.	Cantidad de quejas, reclamos, denuncias y sugerencias registradas.	Dirección de planificación y Tecnología Dpto. libre acceso a la información.	Listado de reuniones de participantes y control de casos registrados.	
16	6	6.2	Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.	Establecer indicadores de cumplimiento que apoye al ámbito de cultural, social y de género.	Identificar los indicadores necesarios para medir el cumplimiento de los objetivos de género y cultural del municipio.	Mantener documentado información sobre los indicadores relacionados al ámbito de estudios a través de indicadores de desarrollo territorial.	01 de Septiembre del 2020	28 de Noviembre del 2021	Recursos Humanos.	Cantidad de indicadores.	Dpto. de educación ciudadana	Plantillazo del indicador.	
17	7	7.1	La responsabilidad social de la organización.	Contar con programas de ayuda a los grupos de interés y zonas del municipio Santo Domingo Norte.	Identificar las necesidades del municipio a fines de buscar una solución para sus necesidades.	Realizar jornadas de saneamiento y brindar las ayudas y visitas necesarias para cumplir con las solicitudes de los municipios.	01 de Septiembre del 2020	28 de Noviembre del 2021	Recursos Humanos.	Cantidad de jornadas realizadas.	Dirección de desarrollo social.	Informe de jornadas realizadas.	
18	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, datos y ruido y el uso de suministros como agua, electricidad y gas).	Hacer un diagnóstico 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 Septiembre del 2020	28 de Noviembre del 2021	Recursos Humanos.	Clasificación de proveedores establecida.	Dirección Administrativa	Listado de proveedores.	
19	7	7.1	Motivación y empoderamiento.	Reconocer a los empleados que necesitan reforzar sus capacidades para comprometerse con sus funciones establecidas.	Apoyar a los colaboradores en sus trabajos asignados.	Promover la motivación y el empoderamiento en las diferentes direcciones a través de charlas.	01 de Septiembre del 2020	28 de Noviembre del 2021	Recursos Humanos.	Cantidad de charlas impartidas.	Dirección de Recursos Humanos.	Listados de participantes de charlas.	
20	6	6.2	Costo de los servicios.	Realizar promociones de los servicios brindados con sus costos correspondientes.	Mostrar los costos de los servicios por las áreas donde se imparte los servicios.	Mantener actualizado el listado de los servicios con la descripción de costos.	01 de Septiembre del 2020	28 de Noviembre del 2021	Recursos Humanos.	Cantidad de servicios prestados.	Dirección de impuestos	Brochure de los servicios.	
21	6	6.2	Disponibilidad y precisión de la información.	Brindar las informaciones solicitadas necesarias, debidamente actualizadas en nuestro portal de transparencia.	Ofrecer las informaciones exigidas por nuestros clientes internos y externos.	Mantener un control de las solicitudes de información que entran vía presencial y por el portal de transparencia.	01 de Septiembre del 2020	28 de Noviembre del 2021	Recursos Humanos y Tecnológicos.	Cantidad de solicitudes registradas.	Departamento libre acceso a la información.	Plantillazo del portal de transparencia.	
22	7	7.1	La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	Sostener relaciones con los directivos encargados a fines de establecer los objetivos propuestos de la organización para mejorar su rendimiento.	Mantener una comunicación efectiva entre directivos.	Establecer reuniones de seguimiento y toma de decisiones de los avances, resultados y trabajos propuestos en la alcaldía.	01 de Septiembre del 2020	28 de Noviembre del 2021	Recursos Humanos.	Cantidad de reuniones realizadas.	Dirección de Planificación y Desarrollo Directivos/Área de	Listados de participantes y minutos de reunión.	
23	7	7.1	El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	Identificar las funciones de cada colaborador a fines de que puedan ser evaluados a través de herramientas a fines.	Monitorizar el cumplimiento de las tareas establecidas de cada área para lograr los objetivos perseguidos.	Realizar evaluaciones de desempeño a los colaboradores para medir su rendimiento. Elaborar un Manual de Funciones que contemple las tareas correspondientes de cada empleado.	01 de Septiembre del 2020	28 de Noviembre del 2021	Recursos Humanos.	Cantidad de evaluaciones realizadas.	Dirección de Recursos Humanos.	Manual de funciones/evaluación de desempeño.	