



AYUNTAMIENTO SANTO DOMINGO ESTE
PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL OCTUBRE 2021-JULIO 2022

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas		Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable Directo	Comentarios
						Inicio	Fin	Inicio	Fin				
1	I-LIDERAZGO	1.2.10	No existe una política de seguimiento por todas las Direcciones, de permanencia de los premios y la evaluación del desempeño.	Revisar y dar continuidad, a que todas las Direcciones envíen sus "Colaboradores Estrellas", y las constantes evaluaciones de Desempeño.	Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	Reestructurar la comisión de revisión. Analizar el grado de compromiso de todas las Direcciones para el envío de sus colaboradores. Verificar las políticas existentes para las evaluaciones de desempeño de todos los empleados. Verificar las métricas, y en caso de no existir crearlas.	oct-21	feb-22	Recursos humanos, recursos económicos y tecnológicos	*Realización de encuestas. *Verificación de métricas para el desempeño.	Secretaría Técnica/ Gestión Humana/Normas y Procedimientos		
2	3-PERSONAS	3.1.4	No existe una política objetiva de asignación de remuneración, ni se evidencia las pruebas que se brindan a los candidatos, ni los modelos de las entrevistas.	Crear matrices para verificar y medir las pruebas par reclutar al personal, y la exactitud de las entrevistas.	Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.	Verificar las pruebas que se dan a los empleados para reclutamiento. Analizar tareas y responsabilidades de los cargos existentes, y revisar el Manual de Funciones de Gestión Elaborar Métricas y Formularios de Medición con objetivos definidos por departamento. Verificar la asignación de los premios remunerativos por la excelencia.	nov-21	may-22	Recursos humanos, tecnológicos y financieros.	*Nivel de remuneración por desempeño *Formularios de Medición de Desempeño *Métricas Departamentales	Dirección de Gestión Humana/Despacho.		
3	3-PERSONAS	3.2.8	No existe evidencia que se desarrollen técnicas de comunicación en las áreas señaladas (Riesgos, Conflictos de interés, gestión de la diversidad).	Concretizar la elaboración de técnicas de comunicación, para evitar el conflicto de intereses, y promover la cultura de la diversidad y el enfoque de Género y ética.	Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	Elaborar instrumentos de medición y seguimiento a las técnicas de comunicación relacionadas.	ene-22	jul-22	Recursos humanos, tecnológicos y financieros.	*Instrumento de evaluación y seguimiento de las técnicas de comunicación *Comunicación de Equidad y Género.	Dirección de Gestión Humana/Vicealcaldía/ Dirección de Comunicación.		
4		3.3.7	No se evidencia un Protocolo de Seguridad en casos de emergencias (Tormentas, incendios,	Garantizar condiciones de seguridad laboral, higiene y normas de salud en el trabajo.	Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la Organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de	Comité de Salud y Seguridad Laboral Realizar simulacros continuos en caso de cualquier eventualidad	feb-22	abr-22	Recursos humanos, tecnológicos y financieros.	Comité de Salud y Seguridad Simulacros realizados.	*Despacho Alcalde * Secretaría General *Secretaría Técnica		
5		4.1.2	No se evidencia el impacto socio-económico y medioambiental.	Realizar un buena sistematización de recolección de datos que validen el impacto medio ambiental con relación a los diferentes convenios que han surgido con el Gobierno Central y otras entidades no estatales.	Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	Verificar con la Dirección de Gestión Ambiental, el impacto que puede tener los diferentes convenios que ha tenido el ASDE con otras Instituciones.	sep-21	jun-22	Recursos humanos, tecnológicos y financieros.	Matrices de estudios profundos de alto Impacto Medio Ambiental.	*Dirección de Gestión Ambiental *Normas y Procedimientos *Despacho Alcalde		
6	4-ALIANZA RECURSOS	4.2.7	No se evidencia indicadores y medición de la calidad de los productos y servicios.	Crear un Procedimiento para validar la calidad de los productos y servicios del ASDE	Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	* Reunión con Secretaría Técnica, para la creación de encuestas e instrumentos de medición de la calidad de productos y servicios.	oct-21	abr-22	Recursos humanos, tecnológicos y financieros.	*Encuestas de medición para validar cuantitativamente y cualitativamente los servicios ofrecidos. *Estadísticas matriciales para la toma de	*Secretaría Técnica *Gestión Humana * Secretaría General		
7		4.5.7	No se evidencia medición del impacto socioeconómico y medioambiental. No existe protocolo establecido para el descargo de los cartuchos. Investigar con administrativo.	Desarrollar canales internos para la verificación de los desechos tecnológicos y su impacto medioambiental.	Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.	*Hacer levantamiento de la información de los desechos con el área de Tecnología. *Hacer matriz con toda la información y su debido control.	nov-21	jun-22	Recursos humanos, tecnológicos y financieros.	*Matrices del levantamiento. *Controles internos en Tecnología *Comunicaciones de descarte existentes.	*Dirección de Tecnología *Secretaría Técnica		
8	5-PROCESOS	5.1.2	No se han definido Manuales de Políticas y Procedimientos para todas las áreas de la Institución	Crear y definir las responsabilidades de los Encargados de los procesos para controlar el nivel de ejecución y cumplimiento de los mismos	Contar con los Manuales de Políticas y Procedimientos definidos entre el 20% ó 30% de las Direcciones, que permita la ejecución eficiente de los procesos y la interrelación eficaz de los colaboradores en la realización de las tareas.	Documentar Políticas y Procedimientos de por los menos 8 de las 33 Direcciones existentes en el ASDE.	sep-21	jul-22	Recursos humanos, tecnológicos y financieros.	Manual de Políticas y Procedimientos revisado y aprobado por área	*Contraloría Municipal *Secretaría Técnica		

9		5.2.2	No se evidencia que hay una política definida, periódica y continua de retroalimentación con la municipalidad.	Crear y definir encuestas para la verificación de la mejora continua, teniendo en cuenta aspectos generales.	Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	Aplicar Encuestas y sondeos para determinar valoración de los servicios.	oct-21	abr-22	Recursos humanos, tecnológicos y financieros.	*Encuestas y sondeos de veracidad de los municipios o contribuidores.	*Contraloría Municipal *Secretaría Técnica	
10	6-RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	6.1.1	No se evidencia medición de la percepción de los municipios, en cuanto al nivel de respuesta y trato de los empleados.	Crear controles cualitativos y cuantitativos para la medición real y certera. Además de un marco global íntegro y robusto.	La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	*Estudiar, crear ítems de mediciones reales de trato y cortesía. *Crear métricas que evalúen los procesos vs la ciudadanía. *Aplicar encuestas.	nov-21	jul-22	Recursos humanos, tecnológicos y financieros.	*Encuestas realizadas *Información tabulada de las encuestas *Indicadores Proformas futuros.	*Contraloría Municipal *Secretaría Técnica	