



AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE SAN JOSE DE OCOA 2022.

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
I	/	I.3	No se ha implantado una política de gestión de los RRHH, que considere la correcta implantación de todos los subsistemas, así como aspectos de motivación, comunicación y retroalimentación de los empleados.	Formular e implantar una política de gestión de los RRHH, que considere la correcta implantación de todos los subsistemas, así como aspectos de motivación, comunicación y retroalimentación de los empleados.	Implantar una política de gestión de los RRHH, que considere la correcta implantación de todos los subsistemas, así como aspectos de motivación, comunicación y retroalimentación de los empleados.	1. Designar responsable 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 la institución. 6. Revisar propuestas e incorporar las que sean factibles de acuerdo a la Ley 41-08. 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.	Mar. 2022	Dic. 2022	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 y comité de calidad	Este manual de política y gestión deberá ser comprattido con todo el personal directivo de la entidad.

2	2	2.1	No se evidencia que el análisis de fortalezas y debilidades se realicen de forma sistemática.	Realizar el análisis FODA del Ayuntamiento de manera sistematica anualmente.	Realizar y Ejecutar el análisis FODA del Ayuntamiento de manera sistematica anualmente.	1. Conformar el equipo de trabajo. 2. Buscar apoyo técnico con una entidad experta. 3 Hacer levantamiento de cantidad departamento existente. 4.Realizacion del FODA. 5.Analisis de los resultados del FODA. 6. Aplicación y corrección de los resultados de los	Ene.2022	Mar.2022	1. Material de apoyo. 2.Recursos económico. 3.Personal técnico	FODA y analisis de los resultados realizados	Alcalde y equipo de	El foda es un actividad que debe hacer cada año la entidad para saber su estado actual.
3	2	2.2	No se evidencia que la organización tenga definida una gestión de procesos ni por proyectos.	Implantar la gestión por procesos en la organización municipal.	Implantar la gestión por procesos en la organización, que incluya una metodología para la gestión de los proyectos.	1.Conformar equipo técnico responsable para la consecución del objetivo, evaluando la posibilidad de contratar apoyo externo. 2. Definir/adoptar el formato guía para el levantamiento de la información. 3. Entrenar al equipo técnico en los aspectos del proceso a realizar. 4. Realizar levantamiento de información en todas las dependencias del Ayuntamiento. 5. Mapear, documentar/fichar todos los procesos identificados. 6. Incorporar los procedimientos relacionados con cada uno de los procesos, iniciando con los priorizados, según necesidades. 7. Consolidar toda la información recabada en el Manual de procesos y procedimientos del Ayuntamiento. 8. Someter el documento a revisión y discusión de todas las áreas involucradas. 9. (Luego de revisado y aprobado por las áreas) someter a la aprobación del Alcalde o su representante. 10. Definir plan de trabajo para implementación manual de procesos y procedimientos en todas las áreas.	Feb.2022	Agosto.2022	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.	Manual de procesos y procedimientos elaborado, aprobado y socializado.	Alcalde y equipo de calidad	Se ha destinado el tiempo a esta acción, considerando el nivel de complejidad de la entidad y de los servicios y productos que debe ofrecer a los munícipes. Esto conlleva un equipo técnico de dedicación exclusiva.

4	4	4.2	No se presentan los indicadores de calidad, pues no se ha diseñado la Carta de servicios.	Elaborar e implementar, con apoyo del MAP, la Carta Compromiso al Ciudadano.	Implementar, con apoyo del MAP, la Carta Compromiso al Ciudadano.	1. Designar responsable/s del proyecto. 2.Elaborar el cronograma de trabajo para su ejecución. 3.Revisar documentos sobre normativa, políticas y procedimientos para elaboración carta compromiso. 4. Formular propuesta del sistema de gestión con base a las normativas, políticas y procedimientos discutidos. 5. Someter a la Dirección para observaciones y/o aprobación. 6. Formular metodología y plan de trabajo para la implementación del sistema. 7. Formalizar implementación del sistema, atendiendo al plan de trabajo.	Nov. 2021	Ene.2022	1.Consultor/facilitador del proceso. 2. Reproducción de documentos generados. 3. Recursos para celebración talleres de trabajo y de socialización.	Carta compromiso al ciudadano elaborada y funcionando	Alcalde y comité de calidad	Luego de tener la carta compromiso se debe dar a conocer a todos los munícipes.
---	---	-----	---	--	---	---	-----------	----------	--	---	-----------------------------	---

5	3	3.1	No se muestran evidencias de que la organización haya elaborado su manual de descripción de puestos y definido los perfiles de competencias.	Elaborar o actualizar el manual de descripción de cargos de la institución, incluyendo los perfiles de competencias.	Elaborar y aplicar el manual de descripción de cargos de la institución, incluyendo los perfiles de competencias.	1. Designar responsable/s del proyecto. 2. Elaborar cronograma de trabajo. 3. Consultar manual de cargos del Estado, manual de competencias provisto por el MAP y descripciones de otros ayuntamientos como referencia para definir las competencias. 4. Ajustar/adaptar los contenidos de aquellos cargos que apliquen (de las fuentes consultadas), mediante entrevistas a ocupantes y supervisores. 5. Celebrar consultas con directivos/supervisores del Ayuntamiento para validar requerimientos de los cargos de sus respectivas áreas. 6. Elaborar los perfiles de competencias, incorporando la información levantada desde diferentes fuentes. 7. Someter a la revisión/aprobación del Alcalde y equipo directivo. 8. (Luego de aprobado por la Alcaldía) Socializar el contenido del manual y distribuir copias a todos los	Abr.2022	Jul.2022	1. Reglamentos relativos a las funciones de los ayuntamientos, en caso que existieren. 2. Formulario de levantamiento de cargos (disponible en el MAP). 3. Manual de cargos comunes MAP (Como referencia).	Manual de funciones y cargos formulados, socializados e implementándose en el Ayuntamiento.	Alcalde y comité de calidad	Como referencia, se recomienda revisar otras descripciones realizadas por otros ayuntamientos y el Manual de cargos comunes, publicado por el MAP.
6	4	4.3	No se incluyen información relativa a resultados y objetivos en los documentos presupuestarios.	Incluir información sobre objetivos y resultados en los documentos presupuestarios de cualquier proyecto a ser realizado	Incluir información sobre objetivos y resultados en los documentos presupuestarios de cualquier obra a ser realizada.	1. Designar equipo de trabajo 2. Obtener información relevante del proyecto. 3. Agregar informacion al presupuesto. 4. Revisión del presupuesto. 5. Ejecución del presupuesto	Ene.2022	Oct.2022	1.Material gastable. 2.informacion recavada.	Documentos presupuestarios con informacion relevante incluida.	Alcalde y comité de calidad	Es importante incluir informacion relevante a los de documentos presupuestarios.

7	4	4.3	No se realiza análisis costo-beneficio de las decisiones financieras.	Incluir, como parte de la estrategia de administración financiera, la descentralización de las responsabilidades y el análisis costo-beneficio de las decisiones.	Incluir, como parte de la estrategia de administración financiera, la descentralización de las responsabilidades y el análisis costo-beneficio de las decisiones.	1. Identificar contador experto en materia de costos y gestión de riesgos (Para contratación fija o temporal). 2. Entrenar personal que asumirá el proyecto a lo interno del Ayuntamiento. 3. Revisar las normativas relativas al análisis de costos y riesgos, contenidas en las NOBACI. 4. Elaborar plan de trabajo para implementación de estos análisis la gestión administrativa y financiera del Ayuntamiento. 5. Redactar políticas y procedimientos que regirán esta actividad de manera permanente en la gestión del Ayuntamiento. 6. Implementar análisis costo-beneficio y de riesgos, de acuerdo al plan de trabajo previamente aprobado.	Ene.2022	Dic.2022	1.Contador experto en costos. 2. Documentos NOBACI.	Análisis costo-beneficio y de riesgos, implementándose en el Ayuntamiento.	Alcalde y comité de calidad	El supuesto de éxito de esta acción depende de la identificación del recurso humano experto que pueda entrenar y acompañar al equipo financiero en su implementación.
---	---	-----	---	---	---	--	----------	----------	--	--	-----------------------------	---

8			El ayuntamiento no ofrece servicios on-line, por lo que no ha formado personal ni preparado infraestructura para el desarrollo y funcionamiento de estos servicios.	Formular y desarrollar la estrategia de gestión tecnológica del Ayuntamiento, que establezca oferta de los servicios en línea a los munícipes.	Formular y desarrollar la estrategia de gestión tecnológica del Ayuntamiento, que establezca oferta de los servicios en línea a los munícipes.	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, enfatizando detalles de los servicios que serán ofrecidos en línea a los munícipes. 7.Someter propuesta al Alcalde y directivos	Feb.2022	Jun.2022	1.Documentos de referencia. 2. Apoyo y equipos informáticos para programación y sistematización.	1. Plan de gestión de administración electrónica, formulado e implementándose. 2. Programa de servicios on-line, diseñado y en proceso de implementación.	Alcalde y comité de calidad	Es importante contar todo lo necesario para ofertar servicio en linea.
---	--	--	--	---	---	--	----------	----------	---	--	------------------------------------	---

9			No se cuentan con un sistema formal de medición de la satisfacción de los ciudadanos/clientes.	Rediseñar los métodos actuales de medición de percepción y satisfacción de los ciudadanos/clientes y de empleados (encuesta de clima laboral) asegurando que incluyan criterios tales como: imagen, reputación, transparencia de la organización y calidad de sus productos y servicios (contenidos en el CAF) y sus respectivos indicadores.	Diseñar/actualizar instrumentos de medición de la percepción de ciudadanos/clientes y de colaboradores.	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.	Feb.2022	May.2022	1. Personal designado para asumir la responsabilidad. 2. Recursos logísticos para celebración de reuniones y consultas.	1. Formularios para encuestas internas y externas, elaborados.	Alcalde y comité de calidad	Es importante formalizar esa actividad continuamente.
10	4	4.6	No contamos con el espacio necesario para la correcta ubicación de algunos departamentos.	Desarrollar una política integral para gestionar los activos y la estructura física, que asegure un uso eficiente y sostenible.	Formular e implantar un sistema de mantenimiento de las instalaciones, equipos y materiales ni una política integral de gestión de sus activos.	1.Designar el equipo responsable. 2.Hacer levantamiento de las necesidades de instalaciones física. 3.Hacer estudio de prefactibilidad de las instalaciones faltantes. 4. Gestionar instalación de oficinas faltantes 5.Elaborar un plan de mantenimiento de las instalaciones física y equipos de la alcaldía.	Ene.2022	Oct.2022	1. Material de apoyo. 2.Recursos económico. 3.Personal técnico	Nuevas instalaciones de oficinas y mantenimiento de oficina y equipos realizadas	Alcalde y equipo de calidad	Es importante contar con espacios adecuados para brindar un mejor servicio.