



## PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL AYUNTAMIENTO SANTO DOMINGO NORTE 2022

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de	Medio de verificación	Comentarios
							Inicio	Fin					
1	1	1.1	Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.	Crear un sistema de monitoreo y control que prevenga comportamientos no éticos y las formas de lidiar y resolverlo cuando estos ocurran.	Controlar los dilemas éticos presentados en la Alcaldía.	Documentar los dilemas éticos para monitorear y controlar las áreas y la frecuencia con que estos suceden. Diseñar un documento(formulario) que sirva como instrumento de recolección de datos, para monitorear, controlar y resolver los dilemas éticos.	01 de Septiembre del 2022	28 de Noviembre del 2022	Recursos Humanos.	Dilemas éticos resueltos/total de casos.	Dirección de Recursos Humanos.	Charlas de prevención de dilemas éticos	
2	1	1.1	Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitoreando la coherencia de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo.	Crear charlas y seminarios para internalizar en la cultura organizacional de la Alcaldía la misión, visión y valores.	Capacitar a los empleados sobre la importancia de la cultura organizacional.	Crear el programa donde se especifique las charlas, los seminarios, la duración y la fecha. Impartir charlas y seminarios para internalizar en la cultura organizacional de la Alcaldía la misión, visión y valores.	01 de Septiembre del 2022	28 de Noviembre del 2022	Recursos Humanos.	Cantidad de charlas y seminarios impartidos.	Dirección de Recursos Humanos.	Actas de asistencia de las charlas y seminarios.	
3	1	1.2	Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una Organización.	Elaborar modelos para comunicaciones internas y externas.	Mejorar los medios de difusión de información institucional.	Diseñar modelos de comunicaciones con estilos estandarizados para mejorar la difusión de información. Implementar nuevas herramientas tecnológicas que permitan la difusión de información mas efectiva.	01 de Septiembre del 2022	28 de Noviembre del 2022	Recursos Tecnológicos	Cantidad de mejoras implementadas.	Dirección de tecnología	Pantallas del sistema y modelos de cartas.	
4	1	1.4	Aumentar la frecuencia de recaudaciones a través de la promoción y mercado de los servicios.	Utilizar herramientas para medir la frecuencia de los servicios correspondientes a recaudaciones	Reconocer la frecuencia de los servicios ofrecidos por la alcaldía	Creación de campañas de marketing , reuniones con juntas de vecinos , Visitas a empresarios y sectores productivos del municipio	01 de Septiembre del 2022	28 de Noviembre del 2022	Recursos Humanos.	Cantidad de campañas impartidas y vistas a empresarios	Dirección de Mercado /Dirección de impuestos	Informes sobre campañas realizadas.	
5	1	1.2	Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización( por ejemplo: cuadro de mando integral)	Elaborar conjuntamente con la Dirección de planificación un cuadro de mando integral.	Crear un cuadro de mando integral.	Recopilar informaciones internas, establecer procesos, elaborar un FODA, crear indicadores de desempeño.	01 de Septiembre del 2022	28 de Noviembre del 2022	Recursos Humanos.	Plan de mando integral elaborado.	Planificación y Desarrollo institucional.	FODA y minuta de reuniones.	
6	2	2.1	Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo, con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA gestión de riesgos)	Elaborar un análisis de nuestra situación actual en cuanto a las debilidades y fortalezas encontradas.	Identificar cuales son nuestras fortalezas y debilidades que engloba nuestra alcaldía.	Mejorar las áreas donde se detecte debilidades en sus procesos.	01 de Septiembre del 2022	28 de Noviembre del 2022	Recursos Humanos.	Cantidad de mejoras implementadas.	Planificación y Desarrollo institucional.	Informes de avance de áreas mejoradas.	
7	3	3.2	Líderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).	Realizar actividades que impulsen a la aplicación de liderazgo.	Impartir reuniones de seguimiento donde se practique el liderazgo.	Implementar liderazgo en las reuniones de altos directivos. Capacitar a los colaboradores sobre temas de liderazgo.	01 de Septiembre del 2022	28 de Noviembre del 2022	Recursos Humanos.	Cantidad de reuniones realizadas.	Planificación y Desarrollo institucional.	Listados de asistencias.	
8	3	3.2	Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos (e-learning), uso de las redes sociales).	Diseñar metodologías que permitan el reforzamiento de los trabajos implementados.	Implementar nuevas herramientas que faciliten el desarrollo de los trabajos.	Crear medios electronicos que permitan la correcta difusión de información.	01 de Septiembre del 2022	28 de Noviembre del 2022	Recursos Humanos/recursos tecnológicos	Cantidad de redes sociales creadas.	Dirección de tecnología /Dirección de Comunicaciones.	Pantallas de redes sociales.	
9	4	4.1	Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Comunicar a la Dirección jurídica la confección de un marco legal.	Elaborar un marco legal que regule las obligaciones y deberes de la Alcaldía y los socios.	Diseñar a los abogados para la realización del marco legal.	01 de Septiembre del 2022	28 de Noviembre del 2022	Recursos Humanos.	Marco legal elaborado.	Dirección Jurídica.	Marco legal impreso.	
10	4	4.2	Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas aplicadas a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las cartas de servicio.	Realizar la documentación de los servicios ofrecidos.	Diseñar un catálogo de servicios ofrecidos.	Investigar junto con el comité de calidad los servicios actuales para elaborar el contenido.	01 de Septiembre del 2022	28 de Noviembre del 2022	Recursos Humanos.	Catálogo de servicio.	Dirección de planificación y Desarrollo institucional	Medios impresos y Digitales.	
11	4	4.6	Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediano, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.	Realizar metodologías de reciclado.	Elaborar plan de reciclado.	Investigar sobre las experiencias de otras Alcaldías y sobre la factibilidad técnica y económica de este.	01 de Septiembre del 2022	28 de Noviembre del 2022	Recursos Humanos.	Plan de reciclado elaborado.	Dirección de Gestión ambiental.	Plan de reciclado impreso.	
12	5	5.1	Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	Levantar información necesaria sobre los procesos de la Alcaldía.	Crear un manual de proceso.	Contratar expertos, elaborar un diagnóstico de los procesos.	01 de Septiembre del 2022	28 de Noviembre del 2022	Recursos Humanos.	Cantidad de procedimientos registrados.	Dirección de planificación y Desarrollo institucional	Manual de procesos impreso.	
13	5	5.2	Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Elaborar un sistema de recolección de quejas y sugerencias para la alcaldía	Elaborar un sistema que contemple las quejas y sugerencias de los municipios	Abastecer los buzones de quejas y sugerencias para activar los levantamientos a los municipios de la Alcaldía.	01 de Septiembre del 2022	28 de Noviembre del 2022	Recursos Humanos.	Cantidad de quejas y sugerencias	Dirección de planificación y Desarrollo institucional	Listado de reuniones	
14	5	5.3	Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	Buscar ayuda de un experto.	Elaborar una cadena de prestación de servicios.	Identificar las áreas de servicios.	01 de Septiembre del 2022	28 de Noviembre del 2022	Recursos Humanos.	Cadena de servicios establecida.	Planificación y Desarrollo.	Cuando se accede al servicio, documentación.	
15	6	6.1	Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de producto de comercio justo, productos sustentables, productos de energía renovable, etc.	Realizar encuestas de satisfacción para medir el impacto de los servicios ofrecidos.	Elaborar una encuesta de percepción de los servicios.	Realizar encuestas a los municipios para medir el impacto de los servicios.	01 de Septiembre del 2022	28 de Noviembre del 2022	Recursos Humanos.	Encuesta de percepción creada.	Dirección de Gestión ambiental.	Resultados de la encuesta e informes de los servicios ofrecidos.	
16	6	6.2	Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnica y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas.	Identificar las minorías étnicas del municipio.	Incluir a las minorías étnicas en las políticas de la Alcaldía.	Mantener inventario de las ayudas ofrecidas a la sociedad.	01 de Septiembre del 2022	28 de Noviembre del 2022	Recursos Humanos.	% destinado a las minorías étnicas del municipio.	Dirección de desarrollo Social	Cantidad de ayudas ofrecidas.	