

**PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL AYUNTAMIENTO MUNICIPAL SAN PEDRO DE MACORÍS DE ENERO2023 -DICIEMBRE2023**

	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Objetivo	Acción de Mejora	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	Criterio 1 (liderazgo)	1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.	No se revisan periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, por ejemplo: la transformación digital, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes, pautas para la protección de datos, otros). Asegurando el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos.	Comunicar y socializar con los empleados del ayuntamiento, la misión, visión objetivos estratégicos y operativos.	Visualizar en áreas comunes del ayuntamiento, la misión, visión y valores.	Realizar la colocación en las áreas comunes del edificio municipal, la visión, misión y valores del ayuntamiento municipal.	01/10/2022	01/10/2023	Recursos tecnológicos, recursos humanos y material gastable.	Número de impresiones realizadas y publicadas en las diferentes áreas laborales.	Depto de Recursos Humanos	
2	Criterio 2 (Estrategia y planificación)	2.1 (Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la información relevante para la gestión	No se identifican todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Conocer el grado de satisfacción e identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	Colocación de encuesta de los servicios que ofrece nuestra institución en la recepción y buzón de quejas o denuncias.	1-Crear un cuestionario para los municipios que utilizan nuestros servicios 2- Colocar un buzón de quejas o denuncias.	01/10/2022	01/10/2023	Recursos económicos y recursos humanos.	Número de cuestionarios realizados y evidencia con fotos de el buzón.	Comunicaciones	
3	Criterio 3. (Personas)	3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar	No se ha realizado la selección de la nueva directiva de la asociación de servidores públicos de nuestro ayuntamiento. vamos a colaborar con la apertura de la cuenta bancaria de la asociación de servidores públicos para que la misma cuente con fondos disponibles para el manejo y ejecución de sus funciones. Para proporcional participación de los mismos a través de solicitudes, inquietudes y sugerencias para su bienestar.	Realizar la selección de la nueva directiva de la asociación de servidores públicos y habilitar la cuenta bancaria para cumplir sus objetivos.	Motivar y organizar la asociación de servidores públicos de nuestro ayuntamiento. Colaborar con la habilitación de la cuenta bancaria para poder realizar los descuentos vía nómina de los miembros de la misma y así puedan realizar un buen manejo de sus funciones y obtener bienestar para cada uno de sus miembros.	1-Apertura de cuenta bancaria de la asociación de servidores públicos. 2-Empezar a descontar las cuotas de los miembros de la asociación de servidores públicos.	01/10/2022	01/10/2023	Recursos Financieros y Recursos Tecnológicos	Número de comprobantes de descuentos aplicados, vía nómina a cada empleado perteneciente a la asociación y carta de solicitud de apertura de dicha cuenta bancaria.	ASP y Comité de Calidad	
4	4 (Alianzas y Recurso)	4.5. Gestionar la tecnología.	No se identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)	Innovar los departamentos para flexibilizar el servicio.	Crear un centro de computo con las tecnologías del siglo y crear un centro de monitoreo.	1-Capacitar personal para el manejo de la tecnología 2-Adquirir nuevos equipos tecnológicos.	01/10/2022	01/10/2023	Recursos Humanos	Número de nuevos equipos adquiridos.	Departamento de computos, alcaldía, presupuesto, compras y contrataciones.	
# REF	Criterio 5 (Procesos)	5.1. Diseñar y Gestionar Procesos	No se promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización.	Revisar y mejorar los procesos del ayuntamiento.	Fortalecer los procesos del ayuntamiento.	1-Solicitar la colaboración del MAP.	01/10/2022	01/10/2023	Recursos Humanos y Recursos Financieros.	Número de sugerencias y quejas atendidas.	Enc. espacio público, presupuesto, planeamiento urbano.	

# REF	5	5.2	No se desarrolla la oferta de servicios involucrando a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad, por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, entre otros, para saber qué esperan y necesitan los usuarios de los servicios de gestión de mercados, mataderos, cementerios, recolección y manejo de desechos sólidos, etc.	Conocer la percepción ciudadana sobre la gestión.	Desarrollar una estrategia de medición para conocer la imagen ciudadana entorno a la gestión municipal.	1-Realizar una encuesta de opinión.	01/10/2022	01/10/2023	Recursos Humanos, Material Gastable y Recursos Financieros.	Número de personas encuestadas y número de resultados positivos como negativos para medir la percepción de los ciudadanos.	Alcalde y Enc. De Comunicaciones	
# REF	Criterio 6 (RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES)	6.1. Medición de la Percepción	No se ha medido la imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los municipios.	Realizar encuestas	Encuestas para medir el grado de satisfacción de los municipios al recibir los servicios.	1-Crear encuesta con sobre el manejo de la gestión 2020-2024	01/10/2022	01/10/2023	Recursos tecnológicos, Recursos Humanos y material gastable.	Número de personas encuestadas en las diferentes modalidades y valorar los resultados para mejorar nuestros servicios.	Enc. De comunicación e información de libre acceso a la información pública	
# REF	6	6.2. Mediciones de Rendimiento (desempeño), en relación a:	No se ha mejorado el tiempo de espera para recibir repuesta de los servicios o documentos solicitados en el departamento de Recursos Humanos.	Reducir lo más posible el tiempo de espera que garantice la entrega de la documentación o servicio solicitado, en el departamento de Recursos Humanos.	Velar para que las certificaciones que sean llevadas a Hacienda o a las AFP que correspondan, estén debidamente correctas para que el solicitante no tenga que perder tiempo y dinero.	1-Digitalizar las informaciones de los empleados.	01/10/2022	01/10/2023	Recursos Tecnológicos, Recursos Humanos y Material Gastable	Número de equipo y personal adquirido para realizar estas labores.	Recursos Humanos/ comunicaciones	
# REF	6	4.Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico	No se ha medido. No se tienen resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.).	Digitalización de los servicios implementando las TIC.	Obtener mayor y mejor acceso a las informaciones, entrega en un tiempo reducido de documentaciones solicitadas, y facilitar el uso de la misma por los solicitantes. Creando un plan de trabajo dirigido a la digitalización	1-Adquirir mejores equipos tecnológicos.	01/10/2022	01/10/2023	Recursos Tecnológicos.	Número de cotizaciones de los equipos tecnológicos.	Tecnología de Información	
# REF	Criterio 7-Resultados en las personas	7.1 Mediciones de la percepción.	No se ha medido el enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). La opinión del personal se toma en cuenta en la entidad municipal para que la vida de los colaboradores puedan mantener el equilibrio entre el trabajo y todo lo demás en sus vidas.	Lograr una mejor comunicación y valoración interna.	Crear política de reuniones con retroalimentación y seguimiento. Elaborar encuestas para medir la percepción y valoración interna.	1-Crear un plan de desarrollo social 2-Ejecutar los planes del plan social.	01/10/2022	01/10/2023	Recursos Humanos y Material Gastable.	Personal, refrigerio, café y papel y lápiz para apuntes.	Recursos Humanos/ comunicaciones	Cantidad minutos y acciones realizadas por sugerencias del personal.

#REF!	CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.	8.2	No se ha medido los resultados de la medición de la responsabilidad social, por ejemplo: informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la entidad de gobierno local.	Crear estrategias paa realizar una medición correcta utilizando la creatividad para crear cuestionario en físico o virtual por correo electrónico o a través de la aplicación y redes sociales.	Realizar encuestas de satisfacción para medir el impacto de los servicios ofrecidos.	1-Elaborar una encuesta de percepción de los servicios que ofrecen la institución.	01/10/2022	01/10/2023	Recursos Humanos.	Departamento de Gestión Ambiental.	Resultados de la encuesta e informes de los servicios ofrecidos.	
#REF!	CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.	SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.	No se ha medido resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.	Crear e implementar un sistema de seguimiento al buzón de sugerencia.	Subsanar y Analizar en tiempo oportuno las observaciones realizadas a la institución, para brindar resultados calificable al ciudadano/cliente.	1-Realizar evaluación de desempeño del personal.	01/10/2022	01/10/2023	Recursos Humanos.	Colocar varios buzones de sugerencia en el pimer y segundo nivel de la alcaldia, también en los departamentos que ofrecen servicios: mercado, obras municipales, aseo urbano, plazas y parques, gestión ambiental y otros.	Recursos Humanos/ comunicaciones	





