

 PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE LA ROMANA 2025 - 2026												
No.	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(E)1) Dirigir la organización desarrollando misión, visión y valores	No se ha realizado la colocación en el mural de la misión, visión y valores.	Contar con la visualización de la misión, visión y valores en el mural.	Colocar la misión, visión y valores decorados en el mural.	1- Imprimir la misión, visión y valores. 2- Decorar el área y colocarlo.	Junio 2025	Agosto 2025	Recursos humanos, recursos tecnológicos, impresora, hojas, imágenes, gráficos.	Un (01) mural completo y actualizado.	Dirección de Recursos Humanos.	
2	Criterio 1: Liderazgo	1.2(E) 2) Gestionar la organización, rendimiento y mejora continua	No se evidencia el manual de funciones haya sido refrendado por el MAP.	Contar con la refrendación por parte del MAP.	Contactar analista asignado para completar el proceso. Socializar con todo el personal.	1- Imprimir el manual de funciones. 2- Compartirlo por correo electrónico y WhatsApp. 3- Colocarlo en el mural.	Julio 2025	Septiembre 2025	Recursos humanos, recursos tecnológicos, impresora, recursos tecnológicos.	Cantidad de personal orientado con el manual de funciones, registros de participantes, fotos.	Dirección de Recursos Humanos.	
3	Criterio 2: Estrategia y planificación	2.2(E) 4) Elaborar la estrategia y planificación	No se ha realizado la conformación de la comisión permanente de género.	Impulsar la igualdad y no discriminación por motivos de género en todos los ámbitos dentro de nuestra institución.	Conformar la comisión permanente de género y socializarlo con todo el personal.	1- Investigar los procesos y las solicitudes de lugar. 2- Crear la comisión permanente de género. 3- Convocar al personal para socialización.	Julio 2025	Julio 2026	Recursos humanos, recursos tecnológicos, salón de reuniones, material gastable.	Un (01) documento que certifique la conformación de la comisión permanente de género.	Dirección de Recursos Humanos. Planificación: Lic. Víctor Mota	
4	Criterio 3: Personas	3.1(E) 3) Gestionar y mejorar RRHH	No se ha realizado un manual y políticas de recursos humanos.	Establecer lineamientos y procedimientos claros y sistemáticos para la gestión del personal, con el fin de asegurar una gestión eficiente, equitativa conforme a la ley.	Obtener un manual y políticas de recursos humanos.	1- Estructurar el manual y políticas de recursos humanos. 2- Reunión con el departamento.	Agosto 2025	Enero 2026	Recursos humanos, recursos tecnológicos, salón de reuniones, material gastable.	Un (01) manual y políticas de recursos humanos realizado.	Dirección de Recursos Humanos. Planificación: Licdo. Víctor Mota	
5	Criterio 3: Personas II Criterio 7: Resultados en las personas	3.3(E) 5) Involucrar y empoderar a las personas II 7.1. (1-2-3-4) Mediciones de la percepción (Dirección, condiciones de trabajo, desarrollo de carrera)	No se han realizado encuestas a los empleados para medir el clima laboral.	Conocer la percepción de los empleados sobre su entorno laboral, incluyendo aspectos como la satisfacción con el trabajo, la relación con superiores y colegas, y la calidad del ambiente de trabajo.	Realizar la encuesta de clima y cultura organizacional.	1. Solicitar asistencia al MAP. 2. Realizar Charla Encuesta de Clima. 3. Aplicar Encuesta de Clima Organizacional. 4. Elaborar Plan de Acción Encuesta de Clima.	Octubre 2025	Enero 2026	Recursos humanos, recursos tecnológicos, salón de reuniones, material gastable.	Cantidad de empleados encuestados.	Dirección de Recursos Humanos. Planificación: Lic. Víctor Mota	
6	Criterio 4: Alianzas y recursos	4.2(E) 3) Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil	No se ha realizado la carta compromiso de servicios al ciudadano.	Crear carta compromiso para dar a conocer a los ciudadanos el servicio y el tiempo de respuesta de los servicios del ayuntamiento.	Elaborar la carta compromiso de servicios al ciudadano.	1- Realizar solicitud al MAP para acompañamiento con la encuesta. 2- Crear la carta compromiso de servicios al ciudadano.	Septiembre 2025	Febrero 2026	Recursos humanos, recursos tecnológicos, salón de reuniones, material gastable.	Una (01) carta compromiso de servicios al ciudadano elaborada y aprobada.	Dirección de Recursos Humanos. Planificación: Lic. Víctor Mota	
7	Criterio 4: Alianzas y recursos	4.5 Gestionar la tecnología	No se ha realizado un centro de atención telefónica para la mejora de los servicios internos y externos.	Establecer un centro de atención telefónica con el fin de optimizar la calidad de los servicios internos y externos, fortaleciendo la comunicación organizacional y la atención al cliente.	Contar con la creación de una central telefónica.	1- Solicitud. 2- Instalación.	Junio 2025	Julio 2025	Recursos humanos, recursos tecnológicos.	Una (01) central telefónica activa.	Planificación: Lic. Víctor Mota Departamento de tecnología.	
7	Criterio 4: Alianzas y recursos	4.4(E) 6) Gestionar la información y el conocimiento	No se ha realizado un acuerdo de confidencialidad para que las informaciones claves de la institución no sean expuestas a terceros.	Velar para que las informaciones claves de la institución no sean expuestas a terceros.	Elaborar un acuerdo de confidencialidad con nuestros empleados.	1- Reunión entre el departamento jurídico y recursos humanos para determinar la vía posible. 2- Socializarlo con los empleados. 3- Elaborar el acuerdo de confidencialidad.	Noviembre 2025	Abril 2026	Recursos humanos, recursos tecnológicos, salón de reuniones, material gastable.	Un (01) acuerdo de confidencialidad elaborado.	Dirección de Recursos Humanos. Departamento jurídico.	
8	Criterio 6: Resultados orientados a las ciudadanas	6.1 Mediciones de la percepción (1- Percepción general, 2- Percepción de los servicios y productos)	No se ha medido la opinión de los municipios sobre la imagen global (frente a los servidores públicos, para la toma de decisiones, disponibilidad de la información, de la ética, los servicios, la innovación-tecnología, rapidez de respuesta) mediante encuesta.	Medir, mediante encuesta, la percepción de los municipios sobre la imagen global del gobierno municipal en aspectos clave como servicios, ética, innovación y atención.	Realizar una encuesta para medir la opinión de los municipios sobre la imagen global (frente a los servidores públicos, para la toma de decisiones, disponibilidad de la información, de la ética, los servicios, la innovación-tecnología, rapidez de respuesta) de nuestra institución.	1- Realizar solicitud al MAP para acompañamiento con la encuesta. 2- Realizar la encuesta de satisfacción - percepción. 3- Elaborar plan de acción.	Junio 2025	Diciembre 2025	Recursos humanos, recursos tecnológicos, salón de reuniones, material gastable.	Cantidad de ciudadanos/municipios encuestados en satisfacción - percepción.	Dirección de Recursos Humanos.	
9	Criterio 6: Resultados orientados a los ciudadanos	6.2 Mediciones de rendimiento (1- Calidad de los productos y servicios, 2- Transparencia, accesibilidad e integridad, 3- Participación de los grupos de interés y la innovación, 4- digitalización y procedimientos del gobierno electrónico)	No se ha medido el tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de reduciendo los tiempos de espera, no se han medido las quejas y sugerencias, la condición de los servicios brindados, la satisfacción sobre la innovación y digitalización con los productos y servicios, el involucramiento mediante encuesta y buzón de sugerencias.	Evaluar, mediante encuestas y buzones de sugerencias, la eficiencia, calidad, satisfacción e innovación de los servicios municipales para identificar oportunidades de mejora.	Realizar una encuesta de satisfacción e instalar buzones de quejas y sugerencias.	1- Realizar solicitud al MAP para acompañamiento con la encuesta. 2- Instalar buzón de quejas y sugerencias. 3- Realizar la encuesta de satisfacción - rendimiento. 4- Elaborar plan de acción.	Diciembre 2025	Mayo 2026	Recursos humanos, recursos tecnológicos, salón de reuniones, material gastable.	Cantidad de ciudadanos/municipios encuestados satisfacción - rendimiento.	Dirección de Recursos Humanos.	
10	Criterio 7: Resultados en las personas	7.1.1 Mediciones de la percepción global	No se ha medido la opinión de los municipios ni los colaboradores sobre la productividad de nuestra institución, en el involucramiento en toma de decisiones, sobre la ética y los posibles conflictos de interés, la responsabilidad social, el uso de la tecnología y de la adaptabilidad a los cambios.	Diseñar y aplicar un mecanismo de evaluación participativa que permita conocer las percepciones de los municipios y colaboradores para identificar oportunidades de mejora en productividad, participación, ética, responsabilidad social, tecnología y adaptabilidad.	Realizar una encuesta para medir la opinión de los municipios sobre percepción global.	1- Realizar solicitud al MAP para acompañamiento con la encuesta. 2- Realizar la encuesta de satisfacción - percepción. 3- Elaborar plan de acción.	Junio 2025	Diciembre 2025	Recursos humanos, recursos tecnológicos, salón de reuniones, material gastable.	Cantidad de ciudadanos/municipios encuestados en satisfacción - percepción.	Dirección de Recursos Humanos.	