



Ayuntamiento Municipal de Miches



PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL



AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE MICHES
RNC: 413000153

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
Basado en el Fortalecimiento Institucional

Elaborado por el Comité de Calidad:

- Gregoria Trinidad Mejia/ Coordinadora/ Enc. RR.HH.
- Isaac junior Amador Lebron/ Miembro/ Enc. Planificación y D.
- Sandra María Hernández Amparo/ Miembro/OIA.
- Cecilia Rodríguez Montas/ Miembro/ Tesorera.
- Yumsy Pimentel Leonardo/Miembro/ Regidor.
- Luminado Minaya/Miembro/Enc. de servicios Públicos.
- Mariela Cristina Jiménez/ Miembro/Enc. Desarrollo Social.
- María Yahaira Martir Mendez/Miembro/ Supervisora de Ornato.

Municipio de Miches Prov. El Seibo, República Dominicana
Enero 2026.-

 PLAN DE MEJORA AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE MICHES 2026.											
No.	Criterio y Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Responsable	Indicador	Responsable de seguimiento
						Inicio	Fin				
1	6.2.2(3)	No se cuenta con la disponibilidad de los objetivos de rendimiento ni de los resultados de la organización, por lo que no es posible identificar si la entidad municipal se trazó metas en relación con los servicios ofrecidos ni cuántas de dichas metas fueron alcanzadas.	Fortalecer la definición y seguimiento de objetivos institucionales. Implementar un sistema de monitoreo del cumplimiento de metas	Dar seguimiento continuo a los avances de los servicios y asegurar que las metas trazadas puedan cumplirse dentro del plazo establecido. Garantizar que la entidad municipal cuente con objetivos de rendimiento claros, medibles y alineados con las necesidades de los ciudadanos.	• Crear un cronograma de seguimiento trimestral. • Asignar responsables para reportar los avances de cada meta. • Diseñar un formato estándar para registrar el progreso. • Realizar reuniones mensuales de revisión de resultados. • Ajustar las acciones operativas cuando se evidencien retrasos.	Enero -26	Marzo -26	Personal técnico de planificación. Documentos del POA y Plan Estratégico. Computadoras y software de planificación. Espacios para reuniones (sala, proyector).	Encargado de Planificación Municipal.	• Número de reportes de seguimiento elaborados vs. planificados. • Porcentaje de metas con avance igual o superior al 50% en los plazos establecidos. • Porcentaje de metas ajustadas y corregidas oportunamente.	Comité de Seguimiento Institucional

2	6.2.1(3)	No se han medido los resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.	Corregir errores detectados en los procesos y servicios	Reducir las fallas operativas y garantizar que los servicios se ejecuten conforme a los estándares de calidad establecidos.	• Revisar los informes de evaluación interna para identificar los errores recurrentes. • Clasificar los errores según su impacto (alto, medio, bajo). • Actualizar o estandarizar los procedimientos operativos donde se detectaron fallas. • Capacitar al personal responsable en la correcta ejecución del proceso. • Implementar controles de verificación semanal para asegurar la corrección de los errores.	May-26	Ago-26	Económico y tecnológico	Planificación, Control Interno, Atención al Ciudadano.	• Porcentaje de errores corregidos respecto al total detectado. • Reducción del número de fallas operativas por mes. • Porcentaje de cumplimiento de los procedimientos revisados.	Alcaldía, Dirección Administrativa y Financiera, Comité de Calidad
3	6.2.1(4)	No se ha dado Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.	Verificar y asegurar el cumplimiento de los estándares de servicio publicados	Garantizar que los servicios municipales se ofrezcan conforme a los estándares publicados (tiempos de respuesta, requisitos, calidad y	• Revisar los estándares de servicio publicados en la web, portal de transparencia y carteles informativos. • Comparar los tiempos y condiciones	Ene-26	Dic-26		Departamento de Planificación Municipal Encargado de Calidad o Control Interno (si existe)	• Porcentaje de servicios que cumplen con los estándares prometidos. • Número de desviaciones	• Alcaldía Municipal • Dirección Administrativa y Financiera

				condiciones prometidas), mejorando la confianza y satisfacción del ciudadano.	prometidas con la ejecución real del servicio. • Detectar desviaciones o incumplimientos en los procesos de atención. • Actualizar los procedimientos para ajustarlos a los estándares publicados. • Capacitar al personal involucrado en la correcta aplicación de los estándares.				Jefes de Departamentos de Servicios (Ornato, Registro Civil, Compras, etc.) Responsable de Dar Seguimiento	detectadas por mes. • Porcentaje de personal capacitado en estándares de servicio. • Reducción del tiempo promedio de atención vs. estándar publicado.	• Comité de Seguimiento o Comité de Calidad
 PLAN DE MEJORA AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE MICHES 2025.											
No.	Criterio y Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Responsable	Indicador	Responsable de seguimiento
						Inicio	Fin				
4	6.2.4(1)	No sé a medido los resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las	Evaluar el impacto de la digitalización en los servicios municipales	Medir los resultados obtenidos con la digitalización (tiempos de respuesta, ahorro de costos, accesibilidad, transparencia y confianza ciudadana) para identificar avances	• Levantar información sobre los servicios que fueron digitalizados. • Comparar los tiempos de respuesta antes y después de la digitalización. • Evaluar el nivel de uso del servicio digital por parte de los ciudadanos. • Analizar ahorro de	Mar-26	May-26	• Sistema o plataforma donde se registren los trámites digitales. • Bases de datos actualizadas antes y después de la digitalización.	Departamento de Tecnología. • Departamento de Planificación. • Unidad de Atención al Ciudadano	• Reducción porcentual del tiempo de respuesta tras la digitalización. • Número de usuarios que utilizan los servicios digitales vs. presenciales.	• Alcaldía Municipal. • Comité de Calidad. • Dirección Administrativa y Financiera

		mejoras, qué indicadores se definieron.		y áreas que requieren fortalecimiento.	costos operativos por reducción de procesos manuales. • Medir la satisfacción del usuario con los servicios digitalizados.			• Personal técnico (TI) y personal administrativo para recopilación de datos. • Equipos de cómputo, internet estable y software de análisis (Excel, Power BI). • Formularios de encuestas para medir satisfacción ciudadana. • Tiempo de reunión para análisis de resultados.		• Porcentaje de ahorro en costos operativos. • Nivel de satisfacción del usuario (encuestas digitales).	
5	7.2.1	No contamos con indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de renunciaciones de personal, etc.	Diseñar e implementar un sistema de indicadores de gestión del talento humano que permita medir la retención, motivación, clima laboral y desempeño del personal del ayuntamiento.	Establecer indicadores confiables y periódicos que permitan evaluar el nivel de absentismo, rotación, satisfacción laboral y otros factores relacionados con la motivación del personal, para mejorar la toma de decisiones y fortalecer la gestión de Recursos Humanos.	Identificar los indicadores clave a medir (rotación, absentismo, renunciaciones, quejas, licencias médicas, clima laboral, puntualidad, entre otros). Crear una base de datos o registro digital donde se almacenen y actualicen los indicadores. Capacitar a los	May -26	Jun-26		Departamento de Recursos Humanos Responsable de recopilar datos y elaborar informes mensuales/trimestrales.	Índice de rotación Número de quejas Nivel de satisfacción Renuncia	Gerencia Administrativa y Alcaldía – Deben revisar los informes, validar resultados y aprobar acciones correctivas. – Evaluar el cumplimiento de metas e implementar decisiones estratégicas.

					supervisores y encargados de áreas en el registro oportuno de información del personal. Implementar evaluaciones trimestrales de motivación y satisfacción laboral. Analizar los resultados mensuales y generar reportes de avances.						
6	9.1.2	No se ha medido en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	Subsanar y Analizar en tiempo oportuno las observaciones realizadas a la institución, para brindar resultados calificables al ciudadano/cliente.	Crear e implementar un sistema de seguimiento al buzón de sugerencia. Ser una Institución que los servicios que ofrece sean de calidad y beneficiosos para todos.	Hacer levantamientos de estado de satisfacción mediante encuesta.	Jun 26	Oct-26	Material Gastable. Uso de medios digitales	OMPP	Resultados de encuesta de satisfacción	Planificación y Desarrollo
 PLAN DE MEJORA AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE MICHES 2025.											
No.	Criterio y Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Responsable	Indicador	Responsable de seguimiento
						Inicio	Fin				
7	7.2.3	No tenemos el número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.	Fortalecer el sistema de prevención, detección y gestión de dilemas éticos, incluyendo conflictos de interés y denuncias de corrupción, mediante la implementación de	Garantizar la transparencia, la integridad institucional y la rendición de cuentas mediante la reducción de dilemas éticos, asegurando que todos los conflictos de interés y denuncias sean reportados, investigados y solucionados oportunamente.	• Actualizar y divulgar el Código de Ética municipal • Crear o fortalecer un canal confidencial de denuncias • Capacitar a los servidores municipales sobre ética, integridad y	Abril 26	Ago26	• Buzón físicos de denuncias ubicados en áreas estratégicas. • Computadoras para el registro digital y seguimiento de	Recursos Humanos y Comité de Ética	Número de conflictos de interés reportados. Número de denuncias de corrupción atendidas. Número de	Alcaldía y Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)

			políticas claras, mecanismos de reporte y procesos de investigación interna.		manejo de situaciones de conflicto de interés. • Establecer un Comité de Ética o designar una comisión, responsable de recibir, evaluar e investigar denuncias. • Elaborar un registro mensual de reportes éticos • Aplicar medidas correctivas según la normativa y documentar los resultados. • Realizar evaluaciones trimestrales del nivel de cumplimiento ético en la institución. • Publicar reportes periódicos de transparencia (respetando la confidencialidad).			casos. • Material de oficina (papelería, archivadores, formularios). • Espacio físico para reuniones del Comité de Ética.		servidores capacitados en ética. Número de medidas correctivas implementadas. Nivel de cumplimiento del Código de Ética.	
8	9.1.1	No se han medido los resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.	Fortalecer los procesos de planificación, prestación, control y evaluación de los servicios y productos institucionales para garantizar un aumento sostenido en su cantidad, calidad y nivel de satisfacción ciudadana.	Optimizar la eficiencia y calidad de los servicios y productos brindados por la institución, incrementando su disponibilidad, oportunidad, estandarización y cumplimiento de estándares definidos.	Realizar un diagnóstico del estado actual de los servicios y productos • Establecer estándares de calidad y tiempos de respuesta por cada servicio/producto. • Diseñar o actualizar procedimientos y flujogramas operativos. • Capacitar al personal en atención al usuario, técnicas de calidad, gestión por procesos y uso de herramientas digitales.	Mar 26	Oct.26	• Personal operativo. • Supervisor o encargado del área. • Personal de planificación o calidad. • Facilitadores para capacitaciones. • Formularios digitales o	Encargado del Departamento correspondiente (según el tipo de servicio o producto).	Número de servicios/productos entregados mensualmente. Porcentaje de servicios entregados dentro del tiempo estándar. Índice de satisfacción del usuario. Tiempo promedio de entrega del	• Unidad de Planificación y Desarrollo o • Encargado de Calidad / Control Interno

					• Implementar un sistema de registro y control, digital o manual, para medir cantidad y calidad de los servicios brindados. • Monitorear periódicamente los indicadores y realizar mejoras continuas. • Realizar encuestas de satisfacción al usuario para identificar brechas en calidad. • Generar informes mensuales con análisis de resultados y recomendaciones.			físicos. • Manuales, instructivos y flujogramas actualizados. Etc.		servicio. Cumplimiento de estándares de calidad. Número de quejas relacionadas a servicios y productos.	
9	9.1.3	No se dispone de los resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.	Alinear los productos y resultados institucionales con los mejores estándares identificados en el análisis comparativo, implementando buenas prácticas detectadas y corrigiendo brechas de desempeño.	Incrementar la eficiencia, calidad y competitividad de los productos y resultados institucionales mediante la adopción de prácticas óptimas observadas en instituciones de referencia.	• Redefinir procesos y procedimientos necesarios. • Asignar responsables y recursos para cada brecha priorizada. • Identificar dónde la institución se encuentra por debajo del estándar. • Establecer un sistema de seguimiento mensual. • Crear listas de verificación para evaluar aplicación de mejoras. • Documentar los cambios para garantizar sostenibilidad.	Sep-26	Oct-26	Personal. Materiales y Tecnológicos Financieros Logísticos	Encargado del Departamento directamente evaluado.	• Número de productos que ahora cumplen con el estándar esperado. • Cuántos errores se redujeron en los productos que entregamos. • Cuántas veces entregamos a tiempo lo que la gente necesita. • Qué tanto mejoró la satisfacción de los usuarios.	Encargado de Planificación y Desarrollo Institucional.



PLAN DE MEJORA AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE MICHES 2025.

No.	Criterio y Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Responsable	Indicador	Responsable de Seguimiento
						Inicio	Fin				
10	9.1.6	No se han medido los resultados de innovaciones en servicios/productos	Implementar y fortalecer nuevas prácticas, herramientas o métodos innovadores en los servicios y productos institucionales para mejorar su calidad, eficiencia y accesibilidad.	Aumentar el impacto y la efectividad de las innovaciones aplicadas, asegurando que los nuevos servicios y productos respondan mejor a las necesidades de los usuarios y generen resultados medibles y sostenibles.	• Revisar los servicios/productos innovados recientemente. • Identificar lo que funciona bien y lo que necesita ajustarse. • Recoger opiniones de usuarios y del personal. • Capacitar a los colaboradores sobre el funcionamiento de la innovación. • Asegurar que todo el personal involucrado domine los nuevos procesos.	May 26	Nov.-26	• Personal del área donde se aplicó la innovación. • Especialistas técnicos (si es necesario). • Facilitadores para capacitación. • Manuales actualizados. • Formularios o guías para evaluación y seguimiento. • Equipos o herramientas asociados a la innovación. • Presupuesto para capacitación. • Recursos para mantenimiento y ajustes tecnológicos.	Encargado del Departamento donde se implementa la innovación.	Nivel de mejora que obtuvo el servicio/producto después de aplicar la innovación.	• Encargado de Planificación/ Calidad o • Encargado de Control Interno