



AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE OCOA

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2024-2025

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Responsable	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin					
1		1.1	No se evidencia que se haga retroalimentación misión, visión y valores, específicamente con el personal de nuevo ingreso.	Retroalimentar a todos los empleados de la misión, visión y valores de la institución.	Empoderar a los empleados de la alcaldía de la misión, visión y valores de la alcaldía de Ocoa.	1. Designar equipo responsable. 2. Contar con la relación de los empleados. 3. Planificar la actividad. 4. Realizar la actividad. 5. Ejecución de la actividad planteada.	Enero 2025	Agosto 2025	Material gastable y logístico.	Recursos Humanos/Planificación	80% de los empleados de Alcaldía con conocimiento de la misión, visión y valores de la entidad.	Alcalde y equipo de calidad	La realización de esta actividad servirá para que los empleados conozcan cual es el norte de la institución.
2		2.2	No se cuenta con RNC y cuenta bancaria de la ASP	Gestionar el RNC y la cuenta bancaria de la ASP del Ayuntamiento de Ocoa.	Tener ASP con su RNC y cuentas bancarias para una mejor operación en el desempeño de sus funciones.	1. Conformar equipo de la gestión. 2. Recolectar la información necesaria para solicitar RNC y cuenta bancaria. 3. Hacer la solicitud de RNC en impuestos internos. 4. Solicitar cuenta bancaria en el banco de reservas. 5. Dar seguimiento	Enero 2025	Agosto 2025	1. Material de apoyo 2. Apoyo logísticos	Directiva de la ASP y RR.HH.	ASP con RNC y cuenta bancaria	Alcalde o Unidad representantes	Con estas acciones realizadas, la ASP pueden iniciar el proceso de descuentos a sus socios para la realización de actividades importantes en beneficio de los mismos.
3		1.4	No se hace la publicidad debida con relación a entrega de los servicios.	Elaborar e implementar un plan de acción para hacer la publicidad debida de los principales servicios que ofrece la Alcaldía.	Publicitar todas las actividades y entregas de servicios que realiza la alcaldía	1. Designar equipo responsable. 2. Elaborar un plan de acción. 3. Hacer un levantamiento de los servicios que ofrece la alcaldía. 4. Preparar material y documentación de las entregas de los diversos servicios. 5. Publicación de los <i>servicios ofrecidos.</i>	Agosto 2025	Agosto 2025	1. Material de apoyo. 2. Personal técnico. 3. Apoyo logístico	Relaciones públicas y áreas de servicios	Entrega de servicios publicados en los diversos canales de información de la Alcaldía.	Alcalde y comité de calidad	La publicación de la entrega de los diversos servicios que ofrece la alcaldía, fortalecerá el buen accionar la misma.
4		6.1	No se evidencia la consulta a los ciudadanos sobre el tiempo de espera para la obtención de los servicios que ofrece la entidad.	Formular e implementar ficha de levantamiento de información para los ciudadanos sobre el tiempo de espera para la obtención de los servicios que ofrece la institución.	Contar con informaciones necesarias sobre el tiempo de espera que de los ciudadanos cuando acuden a buscar los servicios en la Alcaldía.	1. Designar responsable del plan. 2. Elaborar ficha de levantamiento. 3. Aplicación de ficha. 4. Tabulación y graficar las informaciones. 5. Socializar los resultados	Mayo 2025	Agosto 2025	1. Equipo técnico. 2. Material de apoyo.	Áreas Planificación / Recursos Humanos	Ciudadanos consultados con relación al tiempo de espera para la obtención de los servicios que ofrece la alcaldía.	Alcalde y Equipo de calidad	Con la realización de esta actividad podremos darnos cuenta el tiempo de espera que tarda el personal para la entrega de los servicios.
5		3.2	No se evidencia que se realice una evaluación para determinar costo-beneficio de las actividades de formación.	Realizar una evaluación que determine el costo beneficio de las actividades de capacitación que realiza la institución con sus empleados.	Manejar las informaciones con relación al costo beneficio de las capacitaciones que se realizan en la alcaldía.	1. Designar responsable. 2. Hacer relación de todas las actividades de capacitación realizadas durante el año. 3. Cuantificar la inversión. 4. Evaluar el conocimiento y o disponibilidad de servir de los capacitados. 5. Elaborar una matriz sobre la inversión y los beneficios de estas.	Agosto 2024	Agosto 2025	1. Material de apoyo 2. Equipo técnico.	Recursos Humanos y Planificación	Evaluación de la inversión en las capacitaciones y beneficios de las mismas.	Alcalde y comité de calidad	Con la realización de esta actividad podremos determinar la importancia de la inversión en los temas de capacitación.

6	6	6.2	1. No se evidencia que se procese las quejas y sugerencias de los ciudadanos con relación al tiempo de respuestas a sus inquietudes.	Levantar y procesar las quejas y sugerencias de los ciudadanos con relación al tiempo de espera para la obtención de un servicio.	Obtener y manejar la información sobre el tiempo de espera de los ciudadanos al momento de ir en busca de servicios a la entidad con la finalidad de mejorar en caso el tiempo sea prolongado.	1. Designar responsable. 2. Crear ficha de levantamiento de quejas y sugerencias. 3. Aplicar ficha a los ciudadanos. 4. Tabular y graficar la información. 5. Socializar los resultados. 6. Aplicar medidas correctivas	Enero, 2025	Agosto, 2025	1. Material de apoyo 2. Equipo técnico	Recursos Humanos, Planificación y área de Informática	Alcaldía con conocimiento de las quejas y sugerencias de los ciudadanos en el tiempo de entrega de los servicios.	Alcalde y comité de calidad	Con la realización de esta actividad podremos mejorar el tiempo de la entrega de los servicios.
7	7	7.1	No se evidencia la consulta al personal, sobre las capacitaciones que ofrece o consigue la entidad municipal para ellos.	Aplicar ficha al personal de la institución de sobre las capacitaciones que ofrece.	Constar con las opiniones del personal de la entidad sobre la importancia de las actividades de capacitación que ofrece la institución.	1. Elegir equipo responsable. 2. Elaborar ficha para obtener la información de personal. 3. Aplicación de la ficha. 4. Tabulación de la información. 5. Socializar los resultados.	Enero 2025	Agosto, 2025	1. Material de apoyo.	Planificación y RR:HH	Opinión de los empleados obtenidas relacionadas con las actividades de capacitación que ofrece la Alcaldía..	Alcalde y equipo de calidad	Con la realización de esta actividad concernemos las opiniones de los empleados con relación a las capacitaciones ofrecidas.
8	5	5.1	No se evidencia carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios.	Formular e implementar acuerdos con los servidores para la entrega de un mejor servicio en la institución.	Cosertar acuerdos de cumplimiento de trabajos con los empleados para garantizar la entrega de un mejor servicio a los ciudadanos.	1. Designar equipo responsable. 2. Hacer relación de los servicios ofrecidos y situación de los mismos. 3. Selección de las áreas con las cuales se harán acuerdos. 4. Redacción de acuerdos. 5. Socialización de acuerdo. 6. Firma de acuerdo.	Feb-25	Agosto, 2025	1. Material de apoyo.	Alcaldía y RR:HH	Acuerdo de mejora en la entrega de los servicios firmado.	Alcalde, equipo de calidad	Con la firma de acuerdo para la mejora en la entrega de los servicios, se logrará ser más eficiente.
9	6	6.2	No se evidencia que se mida el costo de los servicios ofrecidos, ni el retorno de lo invertido.	Formular e implementar un sistema que cuantifique los gastos en los servicios ofrecidos y el retorno económico de lo invertido.	Cuantificar los gastos y retornos de los recursos económicos en la entrega de los servicios que ofrece la institución.	1. Designar equipo responsable. 2. Elaborar plan de trabajo. 3. Hacer el estudio de lo invertido en la entrega de los servicios. 4. Hacer el estudio del retorno económico. 5. Analizar los resultados. 6. Dar a conocer los resultados.	Enero 2025	Agosto, 2025	1. Equipo técnico. 2. Informaciones de la inversiones en la entrega de los servicios. 3. Material gastable	Área de Recaudaciones y departamentos que ofrecen los servicios.	Sistema de cuantificación de inversión y retorno con relación a los servicios ofrecidos en la entidad.	Alcalde, y RR:HH	Con la realización de esta actividad, la alcaldía podrá saber cuanto se invierte y retorna en la entrega de un servicio.
10	5	5.2	No se realiza encuesta con relación a los servicios de matadero, mercado y cemento.	Aplicar ficha de levantamiento de información con relación a los servicios de mercado, matadero y cementos que ofrece la alcaldía.	Contar con las informaciones necesarias con relación a los servicios de mercados, funeraria y matadero que ofrece la institución.	1. Designar equipo responsable. 2. Elaborar ficha de levantamiento de información. 3. Socialización de la ficha. 4. Aplicación de la ficha. 5. Tabulación de los resultados. 6. Dar a conocer los resultados.	sep-24	Agosto, 2025	1. Personal designado para asumir la responsabilidad. 2. Recursos logísticos	Recursos Humanos	Informaciones sobre los servicios de mercado, matadero y funeraria obtenidas por parte de los ciudadanos.	Alcalde y equipo de calidad	Con la realización de esta actividad podremos saber el tiempo dedicado a las capacitaciones y el personal que logra terminarla.

LICDO. FERNANDO ANTONIO CASTILLO CASADO
ALCALDE MUNICIPAL

