



Ayuntamiento Municipal Licey al Medio
PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2024 - 2025

No.	Criterio No.	Sub-criterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin			
1	1	1.3.3	No se identifica una cultura organizacional adecuada que se inspire a través de una cultura de respeto y de liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación.	Fortalecer una cultura organizacional que promueva el respeto y el liderazgo. Se implementarán iniciativas que fomenten la innovación y la confianza mutua, creando un ambiente abierto que contrarreste cualquier forma de discriminación. Capacitación en Diversidad: Talleres trimestrales sobre inclusión y respeto. Foros de Diálogo: Reuniones mensuales para compartir ideas y preocupaciones. Programa de Reconocimiento: Incentivos para empleados que fomenten un ambiente positivo.	Establecer una cultura organizacional que promueva el respeto y el liderazgo. Esta cultura se fundamenta en la innovación, la confianza mutua y la apertura, con el fin de contrarrestar la discriminación.	Formular un diagnóstico inicial: Evaluar el estado actual de la cultura organizacional mediante encuestas y entrevistas al personal. Diseñar programas de capacitación: Desarrollar iniciativas formativas que aborden habilidades interpersonales, trabajo en equipo y liderazgo. Establecer reuniones con cada Sector: encuentros regulares entre los diferentes sectores, donde se fomenten el intercambio de ideas y la colaboración, asegurando que las	oct-24	nov-24	recursos humano o recursos economicos.	Porcentaje de empleados capacitados en diversidad.	Comité de Calidad.
2	1	1.4.3	No se Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Identificación y incorporación de Políticas Públicas relevantes en la Gestión de la Organización. Este enfoque garantiza que las estrategias y prácticas se alineen con las normativas vigentes, promoviendo un entorno de cumplimiento y responsabilidad social. Análisis Normativo: Revisión de legislación y regulaciones aplicables. Consultas a Expertos: Colaboración con asesores legales y especialistas en políticas públicas. Evaluación de Buenas Prácticas: Estudio de casos exitosos en otras organizaciones.	Asegurar que la organización identifica y aplica las políticas públicas más relevantes a sus operaciones. Esto permitirá a la organización alinear mejor su gestión con los requisitos y directrices gubernamentales aplicables, mejorando así su cumplimiento normativo y su posición dentro del marco regulatorio.	1. Reuniones con el personal 2. Capacitación del personal Municipal en Gestión de Políticas y la implementación de Plataformas Digitales para facilitar la participación ciudadana y el seguimiento de las políticas incorporadas.	oct-24	nov-24	recursos humanos y financieros	Porcentaje de políticas públicas identificadas e incorporadas en la gestión municipal, medido a través de un informe anual que evalúe su implementación y el impacto en la comunidad	Oficina Municipal de Planificación y Programación
3	1	1.4.7	No se Promueven la conciencia pública, mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización; se no cuenta con un desarrollo de marketing/ publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda.	Promover la conciencia pública sobre la organización, mantener su buena reputación y reconocimiento, y desarrollar estrategias de marketing y publicidad centradas en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que la organización brinda. Campañas de Comunicación: Desarrollar campañas informativas dirigidas a grupos de interés. Eventos de Networking: Organizar encuentros y conferencias para interactuar con la comunidad. Investigación de Mercado: Realizar encuestas para identificar necesidades y expectativas de los grupos de interés.	Mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización, desarrollando estrategias de marketing y publicidad centradas en las necesidades de los grupos de interés y los servicios brindados.	1. utilización de redes sociales. 2 Comunicado. 3. Implementación y campaña de marketing.	nov-24	dic-24	Se requiere recursos financieros para la ejecución de campañas de marketing y publicidad, personal capacitado en comunicación y relaciones públicas.	Aumento en el nivel de conocimiento de los servicios del Ayuntamiento medido a través de encuestas anuales a la comunidad. Crecimiento en el número de interacciones y seguidores en plataformas digitales, indicando un mayor alcance de las campañas de marketing.	Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas
4	2	2.1.1	No se Analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.	Se implementarán capacitaciones para los regidores, enfocadas en la gestión de proyectos y en la atención a la ciudadanía, lo que permitirá una respuesta más ágil y efectiva a los desafíos locales. Análisis de Contexto: Realizar estudios sobre cambios locales, nacionales e internacionales que impacten el gobierno local. Encuestas Ciudadanas: Implementar encuestas para recoger opiniones y necesidades de la comunidad. Reuniones de Consulta: Organizar foros abiertos para discutir temas relevantes con los ciudadanos.	Fortalecer la gestión del gobierno local mediante la adaptación a los cambios del entorno, tanto locales como nacionales e internacionales. Esto implica una colaboración activa entre el Concejo de Regidores y los vocales, promoviendo la participación ciudadana y la transparencia en la toma de decisiones.	1. Realizar un análisis interno para identificar las fortalezas y debilidades. Un análisis externo para las oportunidades y amenazas. 2. Reuniones de trabajo con el Concejo de Regidores para asegurar su participación activa en el proceso	nov-24	dic-24	Se necesita un presupuesto destinado a talleres y Reuniones de trabajo con el Concejo de Regidores para asegurar su participación activa en el proceso	Número de recomendaciones implementadas a partir del análisis del entorno, evaluadas semestralmente, que reflejen la adaptación de las políticas municipales a los cambios locales, nacionales e internacionales, con la participación activa del Concejo de Regidores y vocales.	Oficina Municipal de Planificación y Programación
5	3	3.2.2	Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento	Implementar un programa integral de capacitación y desarrollo profesional dirigido a los empleados del Ayuntamiento, con el fin de atraer y potenciar los talentos necesarios que contribuyan al cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales, asegurando un equipo competente y motivado	Fortalecer el proceso de atracción y desarrollo de talento humano mediante la implementación de programas de formación y estrategias de reclutamiento, garantizando que el personal del Ayuntamiento esté alineado con la misión, visión y objetivos institucionales.	1. Desarrollar un plan de trabajo y actividades con las acciones que llevará abajo la comisión, para el logro de sus objetivos y publicarlo en el portal web institucional. 2. Contactar al INAP y INFOTED. 3. Capacitar al personal.	nov-24	dic-24	Se requerirá recursos financieros, se necesitarán herramientas tecnológicas para la gestión del talento y la evaluación del desempeño, junto con espacios adecuados para la realización de talleres y actividades formativas.	Porcentaje de empleados que completan programas de capacitación y desarrollo, evaluado anualmente, junto con la tasa de retención del personal clave, como métricas para medir la efectividad de las estrategias de atracción y desarrollo de talento.	Recursos Humanos

6	4	4.1.1	No se Identifican a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones,	Establecer un programa de alianzas estratégicas que identifique y fomente relaciones con socios clave del sector privado, sociedad civil y sector público, incluyendo universidades, organizaciones comunitarias y organismos internacionales. Este programa promoverá el diálogo y la colaboración, facilitando la creación de un Consejo de Desarrollo Municipal que funcione bajo una reglamentación clara, fortaleciendo así la confianza y el compromiso en la comunidad."	Fortalecer las relaciones interinstitucionales y comunitarias mediante la identificación y colaboración con socios clave del sector privado, sociedad civil y sector público, estableciendo un Consejo de Desarrollo Municipal que funcione con una reglamentación clara, promoviendo la confianza, el diálogo y la apertura en la toma de decisiones.	1- identificar posibles alianzas. 2-Establecer acuerdos con otras organizaciones para desarrollar programas y proyectos a favor del municipio. 3. Mejoras y recomendaciones.	dic-24	ene-25	Es necesario contar con herramientas tecnológicas para la gestión de información y comunicación, además de la asesoría legal para el desarrollo de la reglamentación del Consejo de Desarrollo Municipal.	Número de alianzas estratégicas formalizadas con socios clave del sector privado, sociedad civil y sector público, así como la frecuencia de reuniones del Consejo de Desarrollo Municipal, evaluando la efectividad de estas relaciones a través de encuestas de satisfacción y de impacto en la comunidad.	Oficina Municipal de Planificación y Programación	
7	4	4.5.7	No se aplican las TIC para proporcionar servicios en línea.	Implementar un programa integral que aborde el impacto socioeconómico y ambiental de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Este programa incluirá la gestión adecuada de residuos electrónicos, la promoción de la accesibilidad para usuarios con discapacidades y la capacitación de personas en el desarrollo de habilidades digitales.	Desarrollar un enfoque integral que minimice el impacto socioeconómico y ambiental de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), promoviendo la gestión sostenible de residuos electrónicos, garantizando la accesibilidad para personas con discapacidades y fortaleciendo las habilidades digitales de la comunidad.	1. Crear un formulario web de quejas y sugerencias, para la comunicación efectiva con la sociedad. 2. Crear un espacio digital en nuestro portal web para cargar documentos requeridos y solitudes.	dic-24	ene-25	Financiamiento: Fondos para la implementación de programas de gestión de residuos electrónicos y capacitación. Personal capacitado: Especialistas en gestión ambiental, accesibilidad y formación digital. Infraestructura:	El indicador clave para evaluar el impacto del plan será el volumen de residuos electrónicos gestionados adecuadamente. Este indicador medirá la cantidad de cartuchos y dispositivos reciclados anualmente, reflejando la efectividad de las iniciativas de gestión de residuos.	Tecnologías de la Información y la Comunicación	
8	5	5.1.3	No se Analizan y evaluarán los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno,	implementar un sistema de gestión de riesgos que incluya la identificación y evaluación periódica de los procesos críticos. Se establecerán protocolos para monitorear factores que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos, como cambios en la normativa, necesidades de la comunidad y limitaciones de recursos. Además, se fomentará la capacitación del personal en gestión de riesgos y adaptación al cambio.	Establecer un sistema integral de gestión de riesgos que permita identificar, evaluar y mitigar los factores que afectan el funcionamiento de los procesos municipales, asegurando el cumplimiento de los objetivos organizacionales y las expectativas de los ciudadanos.	1. reuniones con el comité de calidad. 2. detectar posibles riesgos que afecten el logro de los objetivos. 3. diseñar una matriz de riesgo y posibles soluciones. 4. Evaluación que permitan ajustar el plan de mejora de acuerdo a los cambios en el entorno y las necesidades de la comunidad.	feb-24	mar-25	Recursos Financieros: Tecnología: Herramientas digitales y software de gestión que faciliten el monitoreo y la evaluación de procesos.	Satisfacción Ciudadana: Porcentaje de ciudadanos satisfechos con los servicios municipales, medido a través de encuestas anuales. Eficiencia en la Gestión de Recursos: Relación entre el presupuesto asignado y los resultados obtenidos en los proyectos implementados. Tiempo de Respuesta: Promedio de tiempo que tarda el Ayuntamiento en responder a solicitudes y quejas de los ciudadanos. Capacitación del Personal.	Oficina Municipal de Planificación y Programación y Recursos Humanos	
9	6	6.2.1	No se Analiza el Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.	Se implementará una acción de mejora centrada en la optimización del tiempo de espera en la prestación de servicios. Esta acción incluirá las siguientes estrategias: Análisis de Procesos: Realizar un diagnóstico detallado de los tiempos de procesamiento de cada servicio, identificando cuellos de botella y áreas de mejora. Automatización de Servicios:	Reducir los tiempos de espera en la prestación de servicios municipales, asegurando que los ciudadanos reciban atención oportuna y eficiente.	Medición del Tiempo de Procesamiento: Registrar el tiempo que transcurre desde la solicitud del servicio hasta su entrega final, utilizando herramientas de seguimiento. Evaluación de Indicadores: Establecer indicadores clave que midan la eficiencia en la prestación de servicios, identificando áreas críticas que requieran optimización. Implementación de Estrategias de Mejora: 1. Desarrollar e implementar acciones específicas para reducir los tiempos de espera, como la optimización de procesos y la capacitación del personal. 2. Monitoreo Continuo: Realizar revisiones periódicas de los tiempos de espera y ajustar las estrategias según los resultados obtenidos.	mar-24	abr-25	Tecnología y sistemas de gestión eficientes. Recursos financieros adecuados: Colaboración con otras instituciones: Es importante establecer alianzas con otras entidades públicas o privadas para compartir recursos, conocimientos y buenas prácticas que contribuyan al logro de los objetivos de mejora.	Optimizar el tiempo de procesamiento y prestación del servicio. Esto se logrará implementando medidas como la simplificación de los trámites, la digitalización de procesos, la capacitación del personal para una atención más ágil y eficiente, y la mejora en la coordinación entre las diferentes áreas involucradas en la prestación de servicios.	Operaciones y Logística	

10	7	7.2.1	No se realiza medicion Nivel de participacion en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades	Identificar la necesidad de aumentar el nivel de participacion de los empleados en las actividades de mejora impulsadas por el gobierno local. Esta accion de mejora busca promover una mayor implicacion del personal en los procesos de optimizacion y desarrollo organizacional. Encuestas de Participacion: Realizar mediciones periodicas sobre el nivel de implicacion del personal en actividades de mejora. Grupos Focales: Organizar sesiones para discutir barreras y motivaciones relacionadas con la participacion. Informes de Retroalimentacion: Analizar y presentar resultados de las encuestas para identificar areas de mejora.	Aumentar la participacion activa de los empleados en actividades de mejora continua y en eventos organizados por el gobierno local. En particular, se busca elevar el porcentaje de empleados convocados que asisten a estas actividades, promoviendo una cultura de compromiso y responsabilidad colectiva hacia el desarrollo comunitario.	Definición de Indicadores: Establecer un indicador clave que mida el porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que efectivamente asisten. Registro de Asistencia: Implementar un sistema para registrar la asistencia de los empleados a cada actividad, garantizando la recopilación de datos precisos. Análisis de Resultados: Realizar un análisis periódico de los datos recopilados para identificar tendencias y barreras que afecten la participación. Desarrollo de Estrategias: Diseñar e implementar estrategias específicas para aumentar la participación, como incentivos, comunicación efectiva y mejora en la programación de actividades.	abr-25	may-25	Recursos Tecnologicos	El porcentaje de empleados convocados que asisten a las actividades de mejora organizadas por el gobierno local.	Recursos Humanos.	
11	8	7.2.2	No contamos con un buzón de sugerencia y quejas.	Medir las quejas y sugerencias de los ciudadanos clientes. Sistema de Recolección: Establecer un canal digital para recibir quejas y sugerencias de manera accesible. Encuestas de Satisfacción: Realizar encuestas periódicas para evaluar la percepción ciudadana. Análisis de Datos: Implementar un proceso de análisis para identificar tendencias y áreas de mejora	Mejorar la calidad de los servicios tomando en cuenta la opinion de los municipios	1. Formulación de formularios. 2. Creación de código QR. 3. Instalación del buzón.	may-25	jun-25	Material Gastable	Medicion	OMPP	
12	9	7.2.3	No contamos espacios suficientes en el cementerio municipal de Licey Al Medio puede clasificarse en el criterio 4.6, que aborda la infraestructura de servicios públicos, y en el criterio 5.2, relacionado con la gestión del cementerio municipal. Esta identificación permitirá desarrollar estrategias para mejorar la capacidad y el servicio ofrecido.	Se implementan en cada bóveda, tumba y nicho se registrara en un sistema digital , diseñado para facilitar la localización de los sepulcros. Este sistema permitirá a los municipios acceder de manera rápida y eficiente a la información sobre la ubicación de sus fieles difuntos, mejorando así la comodidad y la experiencia durante sus visitas. Además, se incluirán funcionalidades que permitirán la búsqueda por nombre, fecha y otros criterios relevantes, garantizando un servicio más accesible y organizado.	Se procederá a codificar las bóvedas y nichos disponibles en el terreno del cementerio municipal, asignando un identificador único a cada uno. Este proceso incluirá: Inspección Física: Realizar un levantamiento de todas las bóvedas y nichos existentes, asegurando su correcta identificación. Asignación de Códigos: Crear un sistema de codificación que contemple la ubicación, tipo y características de cada bóveda y nicho. Registro en Sistema Digital: Ingresar la información codificada en una base de datos accesible, que permita la consulta y gestión eficiente de los espacios disponibles. Mantenimiento de Información: Establecer un protocolo para actualizar el sistema conforme se realicen nuevas asignaciones o cambios en el uso de los espacios. Este enfoque garantizará una administración organizada y transparente de los recursos del cementerio.	1. Codificar cada bóveda y nichos. 2. Creación de formulario.	jun-25	jul-25	Material Gastable y Tecnologia	Documentación del proceso y relación	Dirección de Operaciones y Logísticas	
13	10	8.1.1	No se promueven los servicios por canales de comunicación, como redes y programas televisivos	Utilizar las redes sociales para promover la accesibilidad a los productos y servicios de la organización	Mostrar los requisitos, los horarios, las vías y los costos de los servicios brindados	1. Crear fichas. 2. Publicaciones de las rutas y servicios. 3. Implementación del sistema.	jul-25	ago-25	Tecnologia	Informe de redes sociales	Dep. de comunicaciones y redes sociales	