

No.	Ítem No.	Subítem No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tercio		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	2	2.1	No se Evidencia la Reforzar la confianza mutua, la lealtad y respeto entre todos los miembros de la organización (jefes, directivos y empleados).	En el área de Recursos Humanos, trabajamos para consolidar la confianza, lealtad y respeto entre los colaboradores de esta institución. También organizamos charlas y talleres en colaboración con el INAP, ICAM e INOTEP, asegurando el apoyo necesario. Además, recopilamos evidencias como fotos y listas de asistencia, para documentar estas actividades	Objetivo: Fortalecer las relaciones entre los colaboradores de la institución mediante la promoción de la confianza, lealtad y respeto. Además, promover y coordinar actividades formativas en colaboración con el INAP, ICAM e INOTEP, asegurando la documentación adecuada de dichas actividades a través de evidencias como fotografías y registros de participación	Realizar evidencias actualización de modelo CAP	nov-24	feb-25	Equipos tecnológicos, internet	Número de tareas realizadas	Planificación y RRHH	N/A
1	2	2.2	Introducir a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Plan Operativo Analizando prioridad a sus expectativas y necesidades.	Implementar programas de retroalimentación continua para identificar áreas de desarrollo tanto en los colaboradores como en los procesos internos. Promover una comunicación más directa y efectiva entre los departamentos, garantizando un ambiente de trabajo colaborativo. Implementar la oferta de charlas y talleres en coordinación con instituciones de estado.	Implementar programas de retroalimentación continua. Bajo bases identificar áreas de mejora tanto en los colaboradores como en los procesos internos, permitiendo ajustes constantes y adaptaciones rápidas a los cambios o necesidades.	Realizar los propósitos de la retroalimentación continua (mejorar habilidades individuales, optimizar procesos, identificar necesidades de capacitación)	nov-24	feb-25	Equipos tecnológicos, internet	Informe de tareas realizadas	Planificación y RRHH	N/A
1	3	3.1	Análisis periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización	Investigar las tendencias del mercado laboral que puedan afectar las necesidades de recursos humanos, como nuevas tecnologías, cambios demográficos y comportamientos de los empleados, para anticipar y adaptar las necesidades de recursos humanos de la organización, garantizando así la alineación con los objetivos estratégicos y la competitividad en el mercado.	Investigar y analizar las tendencias del mercado laboral, incluyendo nuevas tecnologías, cambios demográficos y comportamientos de los empleados, para anticipar y adaptar las necesidades de recursos humanos de la organización.	Realizar encuestas para la medición de los servicios, abrir un espacio de comentarios y sugerencias en las encuestas, canales de sugerencias, email	nov-24	feb-25	Equipos tecnológicos, internet	Formas tareas realizadas	Informático, libre acceso a la información, Planificación y RRHH	N/A
1	6	6.1	1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su regulación pública, por ejemplo: generar retroalimentación e información sobre diversos aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los municipios	Medir la opinión de los usuarios	Conocer la opinión de los usuarios sobre la accesibilidad a la institución.	Realizar medición	nov-24	feb-25	Equipos tecnológicos, material gráfico	Medición	Informático, libre acceso a la información, Planificación y RRHH	N/A
1	6	6.1	2) El enfoque del personal del ente de gobierno local al municipio o ciudad/cliente. La opinión de los municipios sobre los servicios del ente municipal: la amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, puntualidad de las respuestas e insatisfacción, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar relaciones personalizadas.	Conocer la opinión de los usuarios	Conocer la opinión de los usuarios sobre el tiempo de respuesta a sus solicitudes de servicios.	Realizar medición	nov-24	feb-25	Equipos tecnológicos, material gráfico	Medición	Informático, libre acceso a la información, Planificación y RRHH	N/A
1	6	6.3	3) Fomento, apertura e información proporcionada por la organización. Opinión de los municipios/clientes sobre la disponibilidad de la información y sus canales: disponibilidad, cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.	Conocer cumplimiento de los estándares de servicio brindados	Conocer hitos de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.	Seguimiento y evaluación de cada compromiso	nov-24	feb-25	Equipos tecnológicos, material gráfico	Resultados de evaluación	libre acceso a la información, RRHH, Planificación	N/A
1	7	7.1	1) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones, actividades de mejora y su conocimiento de la misión, visión y valores. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre qué tanto está involucrado el personal en la toma de decisiones y en el conocimiento y empleo de la misión, visión y valores.	Conocer el rendimiento individual	Medir el rendimiento individual de los servidores públicos	Medición de evaluación de desempeño desglosada por género	nov-24	feb-25	Equipos tecnológicos, material gráfico	Resultado de medición	Informático, libre acceso a la información, Planificación y RRHH	N/A
1	8	8.1	1) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local, con relación a la sostenibilidad, por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reciclables, productos de energía renovable, etc.	Medir frecuencia en las relaciones con autoridades	Conocer la cantidad eventos e actividades en los que las autoridades o representantes de comunas o trabajos de acuerdo con otros sectores de la sociedad.	Medición de participación en eventos	nov-24	feb-25	Equipos tecnológicos, material gráfico	Medición	Informático, libre acceso a la información, Planificación y RRHH	N/A
1	8	8.2	2) El origen de los municipios, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el Ayuntamiento/Junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.	Medir el intercambio productivo de conocimientos e información con otros.	Conocer el número de intervenciones en talleres nacionales e internacionales, benchmarking y reuniones	Medición de intervenciones en talleres nacionales e internacionales, benchmarking y reuniones.	nov-24	feb-25	Equipos tecnológicos, material gráfico	Medición	Informático, libre acceso a la información, Planificación y RRHH	N/A
1	8	8.2	3) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros, ejemplo: opinión de los municipios y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del Ayuntamiento/Junta de distrito municipal para promover el desarrollo económico de la comunidad y hacer el espacio	Medir el intercambio productivo de conocimientos e información con otros.	Conocer el número de intervenciones en talleres nacionales e internacionales, benchmarking y reuniones	Medición de intervenciones en talleres nacionales e internacionales, benchmarking y reuniones.	nov-24	feb-25	Equipos tecnológicos, material gráfico	Medición	Informático, libre acceso a la información, Planificación y RRHH	N/A