



ALCALDÍA DE
CONSTANZA
RNC-403-00033-1



RECURSOS HUMANOS

No.	Criterio No.	Sub criterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Responsable	Indicador	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	Criterio 1. Liderazgo	1.3.8	No reconocemos ni premiamos los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Reconocer por medio de certificados y efectivo a algunos empleados sobresalientes		Organizar eventos digitar certificados e imprimir solicitar cheques para premios	Diciembre. 2024.	Febrero.2025	Papel de hilo dinero efectivo y personal	Recursos Humanos	Cantidad de colaboradores que son reconocidos por su esfuerzo tanto individual como grupal, anualmente.	N/A
2	Criterio 2. Estrategia y Planificación	2.2.5	No se Toma en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, por ejemplo: actividades de reforestación, acciones orientadas a la reducción de consumo de energía, consumo de combustible, utilización de energía renovable.	Motivar el personal para realizar jornadas de reforestación.	Incentivar el trabajo en equipo y colaborativo de los empleados.	Solicitar plantas de arboles al departamento de medio ambiente luego acudir a plantarlas en áreas deforestadas y de esa manera hacer que el personal se sienta comprometido con el medioambiente y ser responsables del cuidado del medio ambiente.	Enero. 2025	Marzo.2025	Personal plantas y transporte	UGAM	Medicion del grado de compromiso del personal con el medio ambiente.	N/A
3		2.4.1	No se Identifican las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	Motivar el personal para realizar jornadas de reforestación.	Fomentar la responsabilidad social entre los empleados e implementar herramientas de innovacion	Adquirir un control de asistencia para ser instalado en un lugar de facil acceso, dejando de lado el libro de firmas y agilizar las tareas de inicio de labores en las oficinas.	Marzo. 2025	Abril . 2025	Equipos de control de asistencia y personal para instalar	Recursos Humanos	Medición del grado de compromiso y Cumplimiento de los empleados con las labores que realiza.	N/A
4	Criterio 3. Personas	3.1.1	No se analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	aplicar formulario con interrogantes que evidencien las necesidades e inquietudes del empleado en su entorno laboral.		aplicar formulario con interrogantes que evidencien las necesidades e inquietudes del empleado en su entorno laboral.	Abril.2025	Mayo.2025	Hojas en formularios, lapiceros y pesonal.	Enc. De Planificacion	Medición de resultados del grado de satisfaccion de los empleados	
5		3.3.4	No se procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	Identificar al personal para mejorar los servicios ofrecidos en la institucion.		I. Solicitar debidamente al departamento de compra la cotizacion de los uniformes para los empleados de las oficinas del Ayuntamiento, asi como de los carnets de identificacion.	Mayo.2025	Agosto.2025	Uniformes y carnets	Enc. De Compra	Cantidad de los empleados uniformados e identificados en la institucion.	
6	Criterio 4.	4.2.2	No se define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.	Recolectar las informaciones para tomar medidas de mejora en cuanto a los servicios que ofrece la institucion.		Habilitar Buzon de sugerencias tanto interno como externo para medir las expectativas del ciudadano y las propuestas de mejora de los servicios.	Junio.2025	Agosto .2025	Formularios, lapiceros y personal para recoger informacion.	Enc. De Planificacion	Cantidad de tareas realizadas para implementar encuestas al ciudadano, atraves de buzón de sugerencia interno y externo..	

7	Alianza y Recursos	4.2.3	No se desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	Confeccionar brochurs y listado de servicios que ofrece el ayuntamiento para informar el ciudadano	Identificar al personal para mejorar los servicios ofrecidos en la institución. Así como recolectar información para mejora de los servicios a través de los distintos medios de contacto con el ciudadano.	Confeccionar brochurs u otro medio de información tanto físico como digital para mantener constante información del ciudadano.	Julio .2025	Diciembre .2025	Personal , formularios, lapiceros, computadoras.	Enc. De Planificación	Cantidad de tareas realizadas para implementar confección y aplicación de formularios.	
8	Criterio 6. Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes	6.1.1	No se analiza la imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los municipios	Medir la opinión de los municipios en cuanto a los servicios que ofrece la institución y el desempeño , el protocolo y manejo de desechos.		Aplicar formulario de satisfacción para medir la reputación de la alcaldía.	Agosto.2025	Diciembre .2025	Catálogos de servicios que ofrece el ayuntamiento, personal y formularios .	Enc. De Planificación	Informe de Resultados de medición.	
9	Criterio 3. Personas	3.2.10	No se brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	Brindar información de la evaluación aplicada al personal y realizar las observaciones de lugar con fines de mejorar las propuestas de capacitaciones adecuadas y necesarias.		Reunir al personal para socializar sobre los resultados de la evaluación aplicada con el objetivo de hacer las observaciones de lugar para mejorar las ofertas de capacitaciones y ajustar las mismas a las necesidades que surjan.	Septiembre. 2025	Diciembre .2025	Resultado de la evaluación aplicada, Listado de propuestas para capacitación	Enc. De Planificación	Cantidad de empleados retroalimentados.	
10	Criterio 6. Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes	6.1.2.2	No se analiza la calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). La opinión de los municipios sobre los servicios.	Medir el grado de satisfacción de los municipios, con relación a la calidad de ofrecidos por la alcaldía y el tiempo de recepción de los mismos.		Aplicar formulario de satisfacción para medir la calidad de los servicios que brinda el ayuntamiento a los municipios. Relacionado con el tiempo de entrega del servicio y el enfoque medioambiental.	Octubre.2025	Diciembre .2025	Formularios, lapiceros personal,	Enc. De Planificación	No. De tareas realizadas para implementar encuesta sobre la calidad de los servicios encocados en el medioambiente.	