



Ayuntamiento Municipal de Villa Tapia

C/ Chito Cepeda esq. Sánchez #10 Villa Tapia, Rep. Dom.

Tel: 809-574-3003

No.	Criterio y Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Responsable	Indicador	Responsable de seguimiento.
						Inicio	Fin			
1	1.1.4	No se revisan periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, por ejemplo: la transformación digital, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes, pautas para la protección de datos, otros). Asegurando el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos.	Convocar al Comité de Calidad a encuentros trimestrales para la revisión de la misión, visión y valores o algún cambio de la misión, visión y valores a la situación actual en la cual se encuentre nuestra institución.	Crear una cultura organizacional más sólida y alineada con los objetivos de la empresa, además de enseñar sobre lo que es la misión, visión y valores de nuestra institución a los habitantes de nuestro municipio y empleados del Ayuntamiento.	1-Imprimir brochure con la Misión, Visión y Valores de la Institución. 2- Convocar al Comité de Calidad para una reunión de revisión de la misión, visión y valores de la institución.	Mar-25	Abr-25	Recursos humanos y Concejo de Regidores	Reuniones realizadas para tratar el tema de la misión, visión y valores.	Licda. Yngrid Larissa Lulo y Alex Martinez.
2	1.2.7	No se ha designado un enlace responsable del sistema y realizan mensualmente reuniones con los encargados de área para socializar los avances en el SISMAP Municipal e identifican buenas prácticas en los gobiernos municipales colindantes.	Designar una persona para que se encargue de subir las evidencias a la página del SISMAP Municipal.	Mantener los indicadores siempre en orden, para así ubicar la institución en los primeros lugares del ranking del SISMAP.	1-Convocar a los directores de departamentos y enlace del SISMAP, para trabajar con los informes y las evidencias. 2- Instruir a cada director de departamento para tener lista la información o las evidencias e para el SISMAP.	Abr- 25	May- 25	Enlace del SISMAP y todos los departamentos de la institución.	Convocatorias de reuniones mensuales para reunir informes o evidencias para el SISMAP.	Licda. Yngrid Larissa Lulo



Ayuntamiento Municipal de Villa Tapia

C/ Chito Cepeda esq. Sánchez #10 Villa Tapia, Rep. Dom.
Tel: 809-574-3003

3	4.6.6	No se evidencia la garantía de una adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes. por ejemplo: acceso a estacionamiento o transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad.	Trabajar para garantizar una adecuada accesibilidad física a los edificios para así satisfacer las necesidades y expectativas de todos los usuarios y además de los empleados de la institución.	Asegurar que todos los empleados, ciudadanos y clientes, en especial las personas con discapacidad o necesidades especiales, puedan tener fácil acceso, para así poder utilizar los servicios y ofrecidos por nuestra institución sin ningún tipo de barreras.	<ol style="list-style-type: none"> 1- Hacer un levantamiento y evaluar lugares estratégicos para la colocación de rampas de acceso, para los clientes. 2- Convocar al personal adecuado para la construcción de las mismas. 	jun-25	agos-25	Planeamiento Urbano.	Supervisión constante de la construcción de rampas.	Ing. Fernando Acosta.
4	3.1.3	No contamos con un manual y políticas de recursos humanos que consideran los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.	Crear un manual de recursos humanos, que se ajuste a las necesidades de los colaboradores de la institución.	Fortalecer la gestión de los recursos humanos del gobierno local, para que los colaboradores se sientan mejor en su ambiente laboral y tener un mayor equilibrio entre el trabajo y su vida laboral.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar apoyo al MAP y coordinar con la dirección de análisis del trabajo sobre la elaboración del manual de recursos humanos. 2. Convocar una reunión para trabajar con el manual de recursos humanos. 3. Diseñar un manual de recursos humanos. 	Jun-25	Ago. 25	Recursos Humanos	Reuniones bimestrales para análisis, creación y revisión del manual.	Licda. Ingrid Larissa Lulo.



Ayuntamiento Municipal de Villa Tapia
 C/ Chito Cepeda esq. Sánchez #10 Villa Tapia, Rep. Dom.
 Tel: 809-574-3003

5	1.3.8	No existe evidencia de que se reconocen o se premian los esfuerzos de los empleados individual o grupalmente.	Hacer entrega de certificados o alguna remuneración al personal que muestre buen desempeño en sus labores.	Mantener al personal motivado, para el cumplimiento de sus tareas o alguna meta que se proponga, y así premiarlo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar al personal y evaluarlo en su desempeño. 2. Seleccionar a los empleados que más se destaquen en sus labores. 3. Realizar un acto de entrega de certificados o alguna remuneración. 	Abr-25	May-25	Recursos Humanos	Cantidad de colaboradores premiados mensualmente.	Licda. Yngrid Larissa Lulo.
6	3.3.5	No hemos implementado el plan de acción basado en Encuesta de Clima Organizacional.	Completar la Implementación de Encuesta de Clima Organizacional y Plan de acción.	Fortalecer la Gestión de los Recursos Humanos del Gobierno Local.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar asistencia al MAP. Coordinar con la Dirección de Gestión del Cambio asistencia para la aplicación herramienta de Encuesta de Clima, y otros. 2. Realizar Charla Encuesta de Clima. 3. Aplicar Encuesta de Clima Organizacional 4. Elaborar Plan de Acción Encuesta de Clima. 	Jul-25	Ago-25	Recursos Humanos	Reuniones mensuales para tratar temas de como implementar la Encuesta de Clima Organizacional.	Licda. Yngrid Larissa Lulo.



Ayuntamiento Municipal de Villa Tapia

C/ Chito Cepeda esq. Sánchez #10 Villa Tapia, Rep. Dom.

Tel: 809-574-3003

7	5.5.1	No se cuenta con procesos claramente definidos para el buen funcionamiento del Gobierno Local.	Revisar y mejorar los procesos del Gobierno Local.	Fortalecer los procesos del Gobierno Local.	1. Solicitar colaboración al MAP. 2. Coordinar con el Departamento de Proceso asistencia para la elaboración del Mapa de Procesos y la Carta Compromiso.	Abr. 25	Jun-25	Encargado de Catastro.	Una reunión trimestral para la coordinación del proceso de la carta compromiso.	Licda. Leonela Jazmín Sosa.
8	5.1.3	No se analizan ni se evalúan los procesos, factores críticos y riesgos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización para cumplir las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno.	Crear un sistema para la gestión de riesgos, en cual se incluya la identificación y la evaluación periódica de los procesos críticos. En el cual se establecerán los protocolos para monitorear factores que afecten el cumplimiento de los objetivos, como cambios en la normativa, las necesidades de la comunidad y se fomentará la capacitación del personal en gestión de riesgos y adaptación al cambio.	Identificar, evaluar y mitigar los factores que afectan el funcionamiento de los procesos municipales, y que en el mismo se aseguren el cumplimiento de los objetivos de la organización y expectativas de los ciudadanos.	1. convocar reuniones con el comité de calidad. 2. Revisar los posibles riesgos que afecten el logro de los objetivos. 3. Hacer una matriz de riesgo y sus posibles soluciones. 4. Hacer una evaluación que permita ajustar el plan de mejora de acuerdo a los cambios en el entorno y las necesidades del Municipio.	Ago-25	sep-25	Departamento Recursos humanos	Reunión mensual para evaluar los diferentes puntos con el comité de calidad.	Licda. Yngrid Larissa Lulo
9	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 implementarán acciones para mejorar la optimización del tiempo de espera en la prestación de servicios. Estas acciones incluirán las siguientes estrategias: Análisis de Procesos en el cual se reducirán los tiempos de procesamiento de cada servicio, y automatización de Servicios.	Ofrecer servicios eficientes para los usuarios reduciendo los tiempos de espera en la prestación de servicios municipales, asegurando, la satisfacción de los clientes.	1-Registro del tiempo que transcurre desde la solicitud del servicio hasta su entrega. 2-Establecer indicadores los cuales midan la eficiencia en la prestación de servicios, identificando las áreas Las cuales requieran optimización. 3-Capacitar al personal en cursos como manejo efectivo del tiempo.	Sep-25	Oct -25	Encargado de libre acceso a la información	Registros del tiempo en que se realiza el servicio. Indicadores para medir la eficiencia. Capacitación dos veces al año sobre manejo efectivo del tiempo.	Licda. Hilary Mercedes Gómez García



Ayuntamiento Municipal de Villa Tapia

C/ Chito Cepeda esq. Sánchez #10 Villa Tapia, Rep. Dom.

Tel: 809-574-3003

10	5.1.5	No se realizan medición del nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.	Aumentar la participación de los empleados en las actividades de mejora, las cuales son impulsada por el gobierno local. Esta acción de mejora busca promover una mayor implicación del personal en los procesos de optimización y desarrollo organizacional.	Mantenerse informado de las actividades de mejora continua de los gobiernos locales, e incentivar la participación activa de los empleados en estas actividades de los eventos organizados por el gobierno local.	1- Hacer un registro de asistencia de esas actividades. 2-Desarrollar estrategias, diseñar e implementarlas para aumentar la participación, como incentivo, comunicación efectiva y mejora en la programaciones actividades.	Nov -25	Dic -25	Recursos Humanos y Departamento de Planificación.	Registro de asistencia y número de actividades que se realicen.	Ing. Fernando Acosta e Licda. Yngrid Larissa Lulo.
11	4.5.5	. No se aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	Implementar un programa integral que aborde el impacto socioeconómico y ambiental de las (TIC, S). El mismo incluirá la gestión adecuada de residuos electrónicos, además de la promoción de la accesibilidad para usuarios con discapacidades y también la capacitación de personas para que desarrollen en las habilidades digitales.	Desarrollar un enfoque integral que minimice el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, S, para así promover la gestión sostenible de los residuos electrónicos, y también garantizar su gestión para los usuarios, colaboradores y personas con discapacidades para que fortalezcan sus habilidades en cuanto a tecnología se refiere.	1. Implementar la creación de un formulario web de quejas y sugerencias, para la comunicación efectiva con la sociedad, sobre el tema de las TIC, S. 2. Crear un espacio digital en nuestro portal web para cargar información adicional y también los usuarios opinen sobre el tema.	Nov-25	Dic- 25	Encargado de recursos humanos y Planificación.	Cantidad de ciudadanos satisfechos con los servicios municipales, el cual es medido a través de encuestas realizadas anualmente. Relación entre el presupuesto asignado y los resultados obtenidos en los proyectos implementados. Medición del tiempo promedio que tarda el Ayuntamiento en responder a solicitudes y quejas de los ciudadanos.	Ing. Fernando Acosta.