

Plan Estratégico

De La Ciudad de San Diego



Publicado en 2015



Un mensaje del Alcalde Kevin L. Faulconer

El plan estratégico cementa la dirección y prioridades de la Ciudad de San Diego. La misión, visión, valores y metas que se presentan aquí han sido escogidos y desarrollados cuidadosamente para apoyar a todos los empleados mientras brindamos servicios los residentes, visitantes, negocios y comunidades de San Diego.

Como empleado de la ciudad, usted tiene el poder de crear cambios positivos y duraderos en nuestras comunidades. Este documento asegurará que todos trabajemos compartiendo los mismos valores al interactuar con el público y nuestros compañeros de trabajo.

Espero que use este documento como guía de trabajo. Ya sea si esté protegiendo nuestras comunidades, reparando nuestra infraestructura o asistiendo al público en una de las maneras numerosas que se le requiere cada día, todos somos parte del éxito de nuestra organización.

El seguir este plan nos ayudará a crear un gobierno municipal más inclusivo y efectivo que mejorará las vidas de cada sandieguino en todas nuestras comunidades. Al trabajar juntos podemos crear un servicio de clase mundial que nuestra ciudad de clase mundial se merece.





Misión

Servir y apoyar a nuestras
comunidades efectivamente

Visión

Una ciudad de clase
mundial para todos

Valores

Integridad

- Hacer lo correcto
- Ser ético, honesto y justo
- Tomar responsabilidad por nuestras acciones

Servicio

- Exhibir orgullo por nuestro trabajo
- Tratar a los demás como nos gustaría que nos trataran
- Anticipar y responder a peticiones lo más pronto posible

Personas

- Valorar a nuestros clientes y empleados como socios
- Reconocer que un personal de trabajo involucrado es clave para poder presentar servicio al cliente de alta calidad
- Promover la diversidad como una ventaja

Excelencia

- Fomentar una cultura de alto rendimiento
- Establecer normas claras y procedimientos confiables
- Medir resultados y buscar maneras de mejorar todo lo que hacemos

Metas y Objetivos

Ofrecer servicio al público de alta calidad

1. Promover una cultura de enfoque al cliente que premia la accesibilidad, consistencia y entrega confiable de servicios
2. Mejorar la coordinación y comunicación externas e internas
3. Recolectar comentarios del público constantemente
4. Asegurar que nuestros empleados tengan acceso al equipo y a la tecnología que necesitan para poder proveer al público servicios de alta calidad

Trabajar en conjunto con nuestras comunidades para lograr tener viviendas seguras y habitables

1. Proteger vidas, propiedad y el medio ambiente a través de respuestas inmediatas y efectivas en todas las comunidades
2. Reducir y prevenir el crimen
3. Invertir en la infraestructura
4. Fomentar servicios que mejoren la calidad de vida
5. Cultivar la participación cívica

Crear y sostener una Ciudad resistente y próspera

1. Crear comunidades dinámicas que incorporen la movilidad, conectividad y sostenibilidad
2. Incrementar la independencia en cuanto a sus reservas de agua
3. Diversificar y dar crecimiento a la economía local
4. Estar preparados y responder al cambio climático
5. Realzar la posición global de San Diego

Medidas de Rendimiento [Enumerados por objetivo]

Ofrecer servicio al público de alta calidad

- Entrenamiento bienal de servicio al cliente completado por cada empleado
- Puntuaciones con un promedio de por lo menos 90% de parte de residentes clasificando el servicio al cliente de la Ciudad como “bueno” o “excelente”
- Desarrollo de un Plan de Comunicaciones Municipales
- Lanzamiento de una nueva página web de la Ciudad
- Creación de varios mecanismos, incluyendo encuestas, para obtener comentarios de clientes internos y externos
- Establecimiento de mecanismos de recibir comentarios para cualquier punto de contacto del cliente/residente
- Puntuaciones con un promedio de 90% de parte de empleados clasificando su satisfacción y los recursos de trabajo proporcionados por la Ciudad como “bueno” o “excelente”

Trabajar en conjunto con nuestras comunidades para lograr tener viviendas seguras y habitables

- Mejorar el tiempo de respuesta de nuestras policías, bomberos y ambulancias
- Disminuir el porcentaje de ahogados en las playas
- Disminuir el índice de costo y pérdida en contra de agencias similares (comparar el presupuesto del Departamento de Bomberos con la pérdida comunitaria a causa de incendios)
- Incrementar el porcentaje de incendios confinados al área o cuarto de origen o incendios de vegetación confinados a 3 acres o menos
- Disminuir el porcentaje de días cuando la playa esté cerrada por la baja calidad del agua
- Disminuir el índice de delincuencia (número de delitos de la Parte 1 and delitos de la Parte 1 por persona)
- Incrementar las tasas de eliminación de delitos de la Parte 1
- Invertir el 50% del crecimiento de fondos generales en la infraestructura cada año
- Mejorar la calidad y la velocidad de proyectos
- Aumentar las horas y programación en las bibliotecas y centros de recreación de la Ciudad
- Facilitar el desarrollo de aplicaciones en la red y otras herramientas para que el público pueda comunicarse con el gobierno.
- Incrementar los esfuerzos de vigilancia comunitaria (por ejemplo, Crime Stoppers, Neighborhood Watch, nextdoor.com, redes sociales, juntas comunitarias, etc.)

Crear y sostener una Ciudad resistente y próspera

- Expandir el número de millas para recorrer en bicicleta
- Incrementar oportunidades para modos de transporte alternativos
- Incrementar acceso para personas con discapacidades
- Implementar el programa de Agua Pura según lo provisto
- Reducir el consumo de agua por persona
- Reducir el porcentaje de agua importada
- Incrementar el crecimiento y valor de negocios en los sectores de comercio (industrias avanzadas, militar, turismo)
- Incrementar esfuerzos de alcance a sectores empresariales diversos
- Reducir emisiones por parte de la Ciudad de dióxido de carbono
- Avanzar colaboraciones entre el sector público y privado para facilitar el uso de energía alternativa
- Extender la vida de uso del vertedero de Miramar
- Desarrollar relaciones nacionales e internacionales
- Incrementar el número y/o valor de las compañías exportadoras