Plan Estratégico del Condado de Kent

2019-2023

CONTENIDOS

Carta a los Residentes 5

Perfil del Condado 6

Aspectos del Plan 8

Proceso 10

Valores, Visión, Misión 14

Prioridades 15

Estimados Residentes del Condado de Kent,

En septiembre de 2018, el Condado de Kent se embarcó en un proceso integral de planificación estratégica para visualizar el futuro deseado para el Condado y traducir esta visión en valores, prioridades y objetivos más definidos, así como una misión, durante los próximos tres a cinco años. Como parte de este proceso, solicitamos información de una variedad de partes interesadas, incluyendo:

- Residentes del Condado
- Oficiales electos, incluidos todos los Comisionados del Condado
- Oficiales judiciales
- Socios comunitarios, incluidos los líderes filantrópicos y empresariales

Recopilamos sus comentarios a través de múltiples canales, incluyendo:

- Una encuesta en línea de residentes, disponible en inglés y español
- Tres conversaciones comunitarias en múltiples ubicaciones en todo el Condado
- Entrevistas con oficiales electos y jueces.
- Tres “mesas redondas” de entrevistas con empresas del área y organizaciones de desarrollo económico y filantrópico
- Una encuesta específica para las partes interesadas de la comunidad para comentarios adicionales
- Dos sesiones de trabajo con la Junta de Comisionados para refinar la visión, misión y prioridades

Lo que sigue es el Plan Estratégico del Condado de Kent 2019-2023, que refleja la creciente y cambiante demografía de nuestro Condado. También encarna nuestro compromiso de ser eficientes y avanzados con los recursos del Condado. Mientras el plan estratégico está completo, el verdadero trabajo ahora comienza. El Condado desarrollará métricas claramente definidas para implementar las prioridades y metas recién creadas. Toda esta información será compartida en nuestro sitio web: www.accesskent.com.

¡Para aquellos que participaron en proporcionar comentarios e ideas a través de este proceso, gracias! Esperamos que vea su entrada reflejado en la nueva visión, misión y prioridades del Condado.

Sincerely,

Mandy Bolter
Presidente de la Junta de Comisionados del Condado de Kent

Wayman Britt
Administrator del Condado

PERFIL DEL CONDADO

El Condado de Kent ofrece una amplia y variada gama de servicios en muchas áreas, que incluyen salud pública, servicios para veteranos, servicios sociales, aplicación de la ley, elecciones, registros vitales, recaudación de impuestos, obras públicas, parques, correcciones y tribunales. Además, a través de asociaciones público-privadas, el Condado desempeña un papel vital en el Aeropuerto Internacional Gerald R. Ford, network180 (Autoridad de Salud Mental Comunitaria para el Condado de Kent) y en el Zoológico John Ball. Más allá de estas contribuciones, la Comisión de Carreteras y las oficinas del Comisionado de Drenaje también mantienen cientos de millas de infraestructura critica de agua y carreteras.

1836

Organizado en 1836, el Condado de Kent constituye 21 municipios, cinco aldeas y nueve ciudades

659K

El Condado de Kent es el hogar de una población joven, diversa y educada, con un total de casi 659,000 personas

7.6%

La población total del Condado de Kent aumentó 7,6 por ciento desde 2010

25.8%

Más del 25 porcentaje de la población del Condado de Kent identifica como diversa por su raza o su etnicidad

15

El Condado de Kent es hogar a 15 colegios y universidades

89.5%

Más del 89 porcentaje de los residentes del Condado de Kent tiene un diploma de la secundaria

33.7%

Más del 33 porcentaje de los residentes del Condado de Kent tienen un diploma del bachillerato o más

1st

El Condado de Kent está clasificado primero en el estado por la aumenta de la población desde 2017 hasta 2018

12th

De los 83 condados de Michigan, el Condado de Kent ocupa el 12o lugar en resultados de salud en general

24

El Condado de Kent alberga una clínica de salud rural, siete hospitales y 16 centros de salud calificados federalmente

1

Artprize es reconocido como el evento de arte público más concurrido del mundo

7,040

El Departamento de Parques del Condado de Kent maneja más que 7,040 acres de espacio público en 42 parques

ELEMENTOS DEL PLAN

VALORES

- Articula lo que una organización representa
- Prevalece en toda la organización y se refleja en su visión, misión y objetivos

VISION

- Sirve como una declaración única que abarca el futuro estado del Condado
- Puede o no puede lograrse
- Permanece verdadero durante un largo periodo de tiempo
- Es fijado por la Junta de Comisionados

MISION

- Sirve como una declaración funcional única que define el papel de la administración del Condado de Kent para lograr la visión
- Puede definirse constitucionalmente en el papel del gobierno del condado
- Debe permanecer constante, pero puede evolucionar a medida que la organización crece
- Está establecido por la Junta de Comisionados y el Administrador del Condado

PRIORIDADES

- Es un conjunto de cinco logros principales que la administración del Condado de Kent busca cumplir en cumplimiento de su misión
- Puede o no ser medible directamente
- Está desarrollada por el Administrador del Condado con apartes de la Junta
- Se establece cada tres a cinco años

Photo courtesy of Experience Grand Rapids

METAS

- Sirve como el camino para cumplir con las prioridades del Condado
- Son desarrolladas por el administrador y el equipo de liderazgo
- Puede o no puede ser para un equipo especifico; podría incluir varios departamentos
- Se actualiza anualmente

ESTRATEGIAS

- Es una actividad granular que el personal individual o los grupos de personal realizarán para alcanzar un objetivo
- Puede o no ser usado; algunos pueden ser usados concurrentemente
- Es medible
- Se actualiza trimestralmente

PROCESO

El Condado de Kent contrató a Consultores del Sector Público (PSC por sus siglas en inglés), una empresa de consultoría y de investigación no partidista con sede en Michigan, para facilitar el desarrollo de este plan estratégico. El principal objetivo del Condado era crear un plan que reflejara de manera prominente las prioridades de los residentes. El proceso de desarrollo incluyó más de 20 reuniones diferentes durante un período de diez meses, incluidas conversaciones con la comunidad, encuestas en todo el condado, sesiones internas con los líderes de los departamentos, entrevistas con oficiales electos y "mesas redondas" de partes interesadas, que culminaron en dos sesiones de trabajo de la Junta de Comisionados. En total, más de 300 personas participaron en al menos una de las reuniones o una encuesta.

En cada sesión, se pidió a los participantes que reflexionaran sobre:

- Las cosas que van bien en el Condado de Kent, tanto en todo el condado como más específicamente dentro de su gobierno
- Mejoras potenciales
- El elemento más importante que debe abordar el nuevo plan estratégico
- Qué se debe retener del plan estratégico anterior del Condado--la Visión para 2020--y lo que ya no es necesario

A través de la encuesta, también se pidió a los miembros de la comunidad que calificaran el desempeño del Condado de Kent para cumplir con los objetivos de la Visión para el Plan Estratégico 2020. Los resultados de la encuesta fueron similares a otros comentarios, clasificando al Condado como sobresaliente en responsabilidad fiscal pero no cumpliendo con el compromiso de los residentes.

RESULTADOS DEL ENCUESTA

Categoría	1–2 (Pobre)	3 (Neutral)	4–5 (Buena a Excelente)
Qualidad de Vida	25	44	61
Proactivo e Innovador	38	49	41
Ingresos Estables	9	44	76
Eficiente con Recursos	25	53	50
Comunidad Segura	20	38	72
Participación Ciudadana	61	29	39

PERSPECTIVOS

Los líderes filantrópicos y de negocios expresaron su satisfacción con el compromiso del Condado con la responsabilidad fiscal, así como con la prestación de los servicios obligatorios. Sin embargo, estos líderes quieren que el Condado sea más progresista, que sirva como líder regional para enfrentar los desafíos de crecimiento (transporte, congestión, vivienda asequible, etc.) y que aborde los problemas de diversidad, equidad e inclusión.

Los líderes del departamento identificaron los desafíos que deben abordarse en los próximos cinco años para posicionar al Condado de Kent para el éxito futuro. Los puntos de enfoque internos incluyeron la alineación estratégica de recursos, el desarrollo de la fuerza laboral, las mejoras de retención y reclutamiento, el uso innovador de la tecnología y las regulaciones razonables. Los elementos externos incluyeron un mayor compromiso con los residentes, la planificación del crecimiento, la eliminación de barreras a las oportunidades, el mejoramiento de la salud de la comunidad y la garantía de que los servicios continúen creciendo junto con la población.

Los oficiales electos, incluidos los comisionados y los jueces, elogiaron las prácticas fiscales correctas del Condado, su valor de las asociaciones público-privadas, la prestación de servicios básicos y la eficiencia de su gobierno. Sin embargo, identificaron áreas de mejora en las que el Condado debería centrarse, incluidas las iniciativas de diversidad, equidad e inclusión; Liderazgo del condado a escala regional; el crecimiento estratégico de los servicios del condado; y una mayor participación de los residentes y los esfuerzos de comunicación.

Los miembros de la comunidad notaron una economía fuerte y en crecimiento en el Condado, así como una alta calidad de vida. También destacaron la responsabilidad fiscal del Condado y algunos departamentos van más allá de sus responsabilidades para brindar servicios excepcionales. No obstante, estos miembros expresaron preocupación por numerosos problemas, como el crecimiento de la población, la participación limitada de los residentes, la planificación del uso de la tierra, los desafíos con la diversidad y la inclusión, la falta de comunicación por parte del Condado y la financiación limitada para los servicios básicos.

Los participantes también criticaron la declaración de la misión anterior del Condado, que fue larga porque abarcaba la misión, la visión y las prioridades del Condado.

La Junta de Comisionados y el personal de la Oficina del Administrador participaron en cinco sesiones de trabajo en las que desarrollaron declaraciones en torno a sus compromisos como líderes del Condado, crearon visiones individuales para el Condado y expresaron el papel del Condado en el cumplimiento de las prioridades y objetivos del plan estratégico. PSC les pidió a los Comisionados que crearan su propia visión para el Condado de Kent para las generaciones futuras al pensar en la declaración de la visión para el Condado. Se desarrollaron múltiples declaraciones de visión y misión y se compartieron con el público para obtener comentarios adicionales antes de acordar a las versiones finales.

El PSC recopiló los comentarios de las reuniones y reunió esta información en 40 áreas potenciales en las que el Condado de Kent podría enfocar sus esfuerzos durante los próximos tres a cinco años. Se pidió a los líderes del Condado que revisaran las áreas potenciales y respondieran las siguientes preguntas:

1. ¿Alcanzar la misión del Condado de Kent requiere enfocarse en esta área?
2. Si su respuesta es sí, ¿es responsabilidad del Condado o de otra persona?
3. ¿Lograr esto tendrá un impacto alto o bajo?
4. ¿Este cosa tiene una factibilidad alta o baja?

La información resultante se usó luego para priorizar las respuestas y determinar dónde los esfuerzos del Condado serían más impactantes y alcanzables durante un período de cinco años. Las siguientes prioridades son un reflejo directo de este ejercicio, derivado de los aportes recibidos del público y las partes interesadas.

Los líderes, departamentos y personal del Condado están comprometidos con la responsabilidad continua de implementar este plan. Los directores de departamento darán prioridad a la implementación mientras revisan cuidadosamente la viabilidad y el impacto financiero de cada objetivo. El Equipo de Revisión de Gestión de Desempeño interno hará un seguimiento del desempeño de las metas y hará las correcciones necesarias al curso.

Como nota final, las prioridades y los objetivos no pretenden ser exhaustivos de los esfuerzos que el Condado de Kent realizará en los próximos cinco años. En cambio, estas son las prioridades entre docenas de otras en las que está y se enfocará el Condado en los próximos meses y años. Los elementos específicos se incluyen en el plan estratégico porque están más directamente vinculados a la forma en que el Condado abordará el sentimiento público, seguirá siendo competitivo y asegurará que sea un lugar donde las personas y las familias quieran vivir, trabajar y jugar.

VALORES

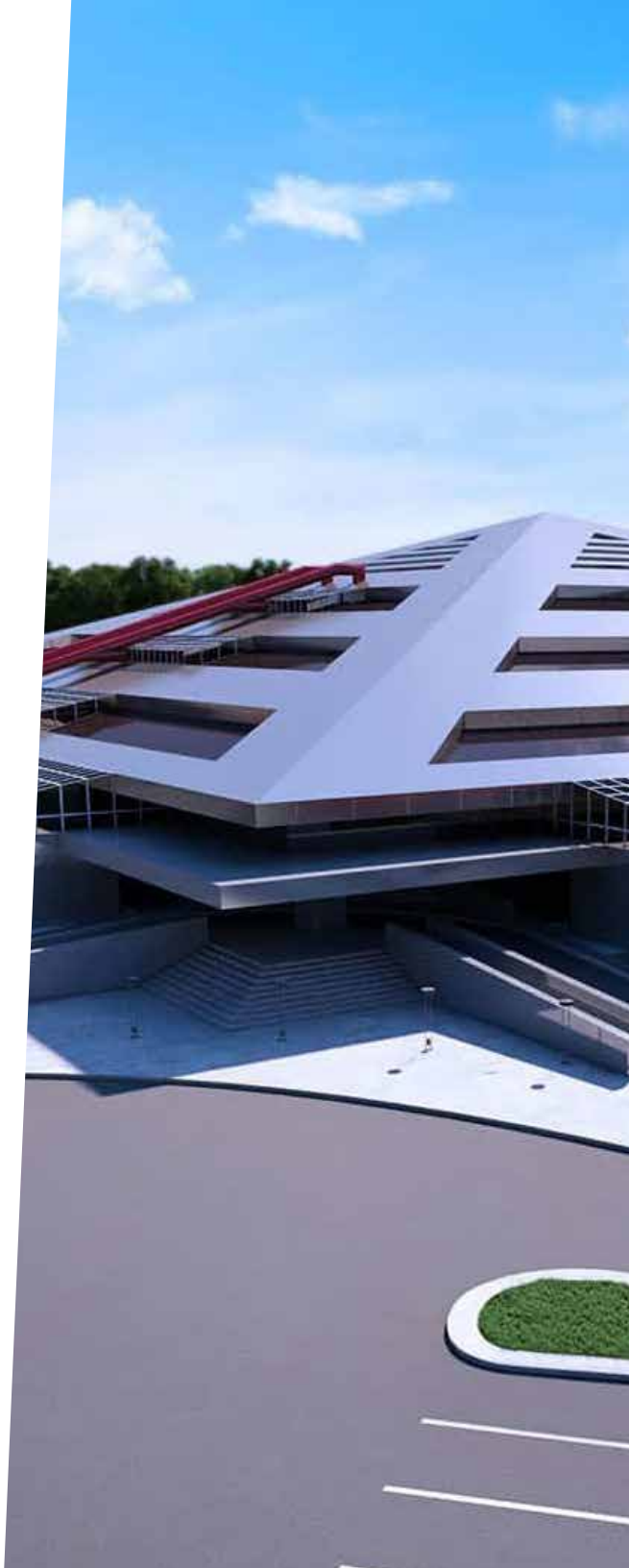
- Actúa con integridad
- Servir como administradores responsables de los recursos del Condado
- Brindar un servicio de alta calidad a clientes internos y externos
- Trabajar en colaboración
- Abrazar la diversidad, la equidad y la inclusión

VISION

El Condado de Kent es donde los individuos y las familias eligen vivir, trabajar y jugar porque somos una comunidad con visión del futuro, intencional e inclusiva que sirve como motor económico del oeste de Michigan.

MISION

A través de presupuesto responsable y una planificación cuidadosa, el gobierno del Condado de Kent se compromete a proporcionar recursos y servicios que promueven una alta calidad de vida para toda la comunidad.



PRIORIDIADES

1 PROSPERIDAD ECONOMICA

2 ALTA CALIDAD DE VIDA

3 EXCELENCIA EN LA ENTREGA DE SERVICIOS

4 PARTICIPCION INCLUSIVA

5 COMUNICACIONES EFECTIVAS

Photo courtesy of Experience Grand Rapids

Prosperidad Económica

Los datos demográficos del Condado de Kent se desarrollan rápidamente. Desde 2010, la población ha crecido casi un ocho por ciento. Hoy en día, los casi 659,000 residentes del Condado son más jóvenes, más diversos y cada vez tienen mejor educación que las generaciones anteriores. De estos individuos, el 50 por ciento son menores de 35 años; El 26 por ciento se identifica como minorías raciales o étnicas; y las tasas de educación universitaria son más altas que los promedios estatales y nacionales.

Como una de las economías de crecimiento más rápido en los Estados Unidos, el Condado de Kent es un excelente lugar para hacer negocios. Durante 21 años consecutivos, el Condado ha recibido la calificación crediticia más alta posible (AAA) de Standard and Poor´s (S&P por sus siglas en inglés) Global y Moody´s Investors Service, ubicándola entre solo unos pocos condados en los Estados Unidos para lograr estas calificaciones. Como alta puntaje de crédito personal, la calificación de bonos AAA del Condado reduce significativamente el costo del capital necesario para mejorar infraestructura y servicios del Condado.

Como Condado, estamos comprometidos a mantener nuestra sólida base financiera a través de una gestión fiscal sostenida y conservadora. También trabajaremos con los residentes y las empresas para posicionarlos para el éxito, reconociendo que, a medida que el Condado de Kent prospera, también lo hace la región circundante.

Nos centraremos en políticas y administración fiscal sólidas para apoyar la prosperidad económica del Condado y de la región del Oeste de Michigan.

Meta: Mantener la estabilidad financiera del Condado de Kent

Meta: Mejorar la posición fiscal del Condado a través del aumento de la abogacía estatal y federal

Meta: Posicionar al Condado para el crecimiento económico y poblacional multigeneracional

Alta Calidad de Vida

Los 25 departamentos del Condado de Kent, las oficinas y agencias brindan servicios en numerosas áreas de enfoque, incluida la salud pública y el bienestar; calidad del agua; apoyo a veteranos, niños y adultos vulnerables; seguridad pública y tribunales; residuos, reciclaje y conservación; parques; elecciones; y registros vitales. Ya sea brindando 80,000 visitas clínicas, creando programas innovadores como Girls Court, reparando carreteras o administrando uno de los parques urbanos y playas más grandes del país para 100,000 visitantes al año, el Condado desempeña un papel fundamental en la mejora de la calidad de vida de los residentes.

Este plan estratégico se construye a partir de esfuerzos que se centran en mejorar la calidad de vida de nuestros residentes y comunidades. El Condado de Kent quiere estar a la vanguardia de apoyar el crecimiento de nuestras 864 millas cuadradas, asegurando que a medida que las comunidades crezcan, la disponibilidad de recursos y servicios también lo haga.

Fomentaremos una alta calidad de vida que promueva comunidades seguras y saludables, un crecimiento estratégico y recursos al aire libre de clase mundial.

Meta: Asegurar una respuesta de seguridad pública apropiada para preservar comunidades seguras

Meta: Abordar las preocupaciones ambientales y de salud pública existentes y emergentes

Meta: Apoyar los esfuerzos comunitarios que mejoren los determinantes sociales de la salud

Meta: Sostener y optimizar alternativas al encarcelamiento, así como a la programación y los servicios para internos

Meta: Desarrollar y mejorar las instalaciones de parques y senderos para mejorar el acceso para recreación y oportunidades de ocio

COUNTY
KENT
MICHIGAN
RECYCLING & EDUCATION CENTER

Excelencia en la Prestación de Servicios

Demográficos cambiantes del Condado de Kent presentan una creciente necesidad de cambiar la forma en que continuará brindando servicios de alta calidad. Aunque el Condado está comprometido a atraer y retener a los mejores talentos y brindar un servicio al cliente de clase mundial a sus 1.700 empleados, el ritmo del cambio tecnológico puede presentar dificultades para empleados y clientes por igual. Por lo tanto, continuaremos identificando oportunidades para optimizar las operaciones y fortalecer el uso de la tecnología y los datos. También revisaremos nuestras prácticas de contratación y retención, ya que somos muy conscientes de invertir en nuestra gente es una de las mejores maneras de mantener una cultura de excelencia.

Adoptaremos formas innovadoras de brindar servicios que maximicen la eficiencia y brinden una experiencia excepcional a aquellos a quienes servimos.

Meta: Asegurar servicios de respuesta a áreas con datos demográficos en crecimiento y / o cambiantes

Meta: Crear una cultura organizacional que enfatice la excelencia en el servicio al cliente

Meta: Asegúrese de que el Condado de Kent sea un empleador que atraiga y retenga a los talentos más diversos y de los mejores talentos

Meta: Abrazar la innovación y la mejora continua para optimizar las operaciones del Condado

Meta: Fortalecer el uso de la tecnología para fomentar el uso eficiente de los recursos

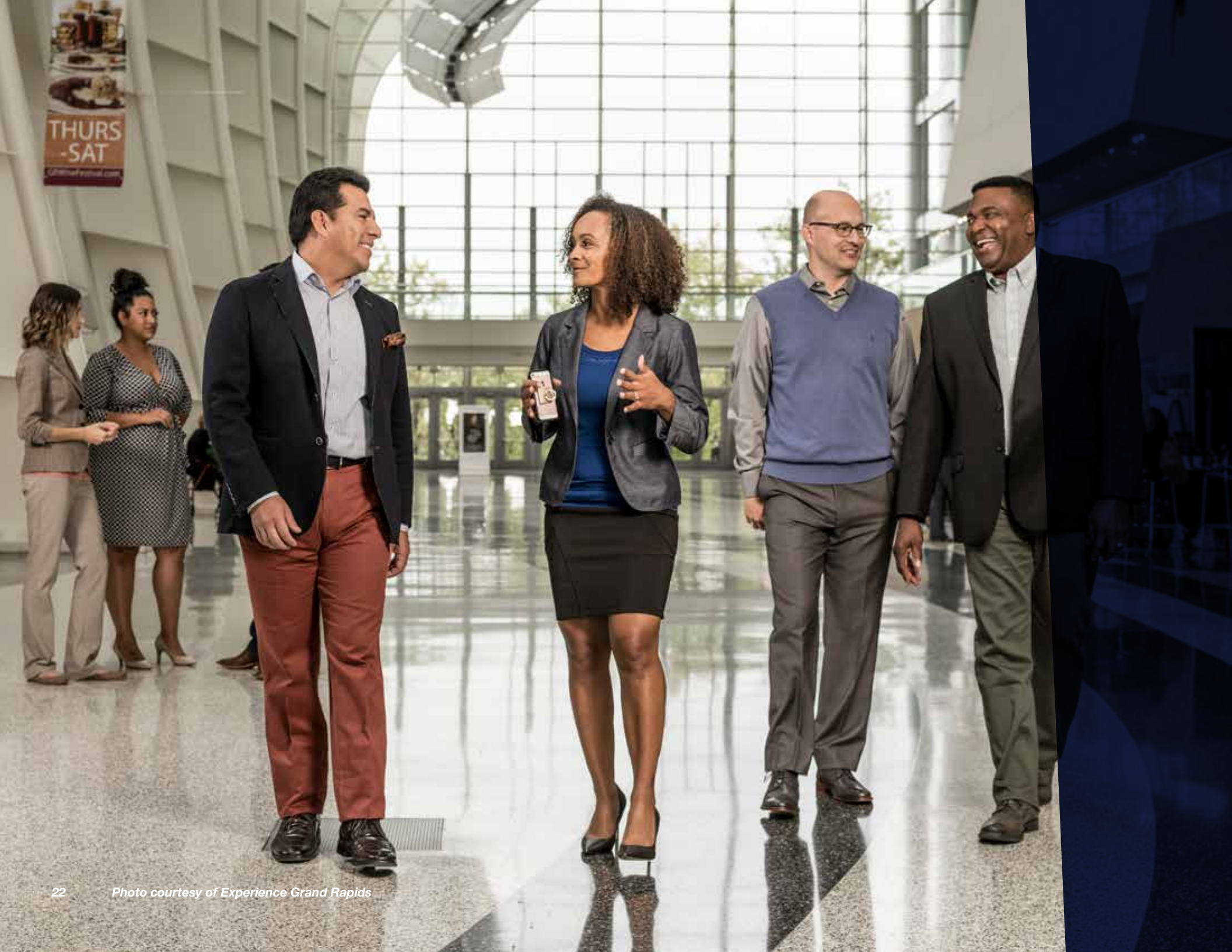


Photo courtesy of Experience Grand Rapids

Participación Inclusiva

Durante la última década, la población del Condado de Kent ha crecido a un ritmo récord. El Condado no solo ha crecido en número, sino que también se ha vuelto más diverso. Casi el 26 por ciento de los residentes se identifica como racial o étnicamente diverso, y es probable que este número aumente en los próximos años. Como resultado, el Condado de Kent se compromete a dar fuerzas y estrategias para atender las necesidades de su población en evolución, de modo que todos sus departamentos, oficinas y agencias brinden un servicio al cliente culturalmente competente a todos los residentes. Además, continuaremos reclutando y reteniendo una fuerza laboral que refleje nuestra comunidad diversa.

Proporcionaremos formas innovadoras e inclusivas para involucrar a los residentes e involucrarlos en el gobierno del Condado.

Meta: Proporcionar a nuestros residentes acceso equitativo a servicios eficientes, efectivos y culturalmente receptivos

Meta: Incorporar intencionalmente prácticas de diversidad, equidad e inclusión en nuestra prestación de servicios

Meta: Reclute y retenga una fuerza laboral calificada y diversa que refleje nuestra comunidad en constante cambio

Comunicaciones Efectivas

El Condado de Kent busca aumentar su diálogo con los residentes sobre cómo puede ser un socio para mejorar vidas y comunidades. Con casi 659,000 residentes en 21 municipios, cinco aldeas y nueve ciudades, esto no es una hazaña pequeña. Por lo tanto, el Condado ha hecho el desarrollo e implementación de un plan estratégico de comunicación como una máxima prioridad. Queremos crear interacciones bidireccionales con los residentes y gobierno / liderazgo, incluso con la Junta de Comisionados, y buscáramos formas de crear oportunidades para recabar opiniones y participación de los residentes. A través de un nuevo plan de comunicación estratégica, los cambios en el sitio web del Condado y más herramientas de participación para los líderes del Condado, estamos trabajando para proporcionar información más oportuna y atractiva a aquellos a quienes servimos.

Seremos transparentes y claros en las comunicaciones y decisiones del Condado.

Meta: Desarrollar un nuevo plan de comunicación estratégica para el Condado

Meta: Asegurar el liderazgo visible del Condado y la participación del personal en iniciativas comunitarias

Meta: Elevar las iniciativas significativas del Condado a través de una comunicación regular y continua

www.accesskent.com