



*Avanzamos para ti*

## **GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DELA AUTOEVALUACION**



## MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN

### Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de autoevaluación con el Modelo CAF en organizaciones del sector público.

El Modelo CAF (Common Assessment Framework), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar una autoevaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización. La aplicación periódica de la autoevaluación a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (benchlearning). Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

La versión 2013 del CAF resulta de la colaboración entre Corresponsales Nacionales CAF de los Estados Miembros de la Unión Europea, apoyados por el Centro Europeo de Recursos del CAF en el Instituto Europeo de Administración Pública (EIPA), situado en Maastricht, Holanda. Esta edición es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

El formato de esta guía ha sido diseñado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Santo Domingo, mayo de 2014

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA

### Evaluación Individual

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.
  - a. **Incluya evidencias.** Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.
5. Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
  - a. En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
  - b. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

## CRITERIOS FACILITADORES

### CRITERIO 1: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

#### **SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</li> <li>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</li> <li>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</li> <li>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos).</li> <li>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos;</li> </ol>	<p>La Ley 176-07 incluye normativa sobre la ética en la gestión municipal. Evidencia: Artículo TAL de la Ley 176-07.</p>	<p>No tenemos descritos la misión, visión y valores.</p> <p>No tenemos código de ética ni documentación de políticas de gestión de conflictos.</p>

<p>dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Personal identificado con dos empleos con el mismo horario fue desvinculado de la institución. Evidencia: Carta de despido con justificación emitida el 02 de septiembre, 2016.</p> <p>Se refuerzan los valores de confianza mutua, lealtad y respeto entre los directivos y personal. Evidencias: Apuntes de reuniones, minutas.</p>	<p>No se evidencia que se gestione la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>No se evidencia que se archiven minutas de reuniones de manera sistemática y que incluyan los temas de confianza mutua, lealtad y respeto, abordados frecuentemente de manera oral.</p>
--	--	--

**SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</li> <li>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</li> <li>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</li> <li>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</li> </ol>		<p>No se han definido estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) , ni se asegura un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>No se evidencia que se identifiquen prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>No tenemos planificación estratégica, ni operativa, ni indicadores que se desprendan de estas.</p> <p>No tenemos planificación estratégica, ni operativa, ni sistema de gestión de objetivos.</p>

<p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importantes para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>A partir del 01/12/2016, hemos sido capacitados para realizarnos el autodiagnóstico con el modelo CAF e iniciamos el proyecto con la asesoría de la Dirección de la Gestión del Desempeño Institucional (DEGI) del Ministerio de Administración Pública (MAP). Tenemos nuestro comité de calidad conformado. Evidencias: Comunicación al MAP con el comité de calidad, registros de participantes en el taller CAF 01/12/2016 y de la jornada de trabajo en el autodiagnóstico 02/12/2016.</p> <p>Se han trabajado varios proyectos: electrificación en Los Galitos, Los Memizos y María Isabel, iluminación del parque, pintar todos los poster de luz, iluminar las calles, arbolito navideño, jornadas de limpieza general. Evidencias: Convocatorias, invitaciones, facturas, fotos, actas de sesiones del Concejo de Regidores.</p> <p>Informamos a los grupos de interés sobre las actividades del Ayuntamiento de Bánica a través del perfil de la organización en Facebook. Gestionamos la comunicación interna a través de circulares que distribuimos vía los supervisores de áreas, además de las invitaciones que se envían para que asistan a las sesiones. Evidencias: Acuses de recibo de comunicaciones, circulares, publicaciones en Facebook, publicaciones en establecimientos públicos y privados.</p>	<p>No tenemos planificación estratégica, ni operativa, ni sistema de gestión de objetivos.</p> <p>No tenemos definido un procedimiento que nos indique el tratamiento de las solicitudes que recibimos y convertimos en servicios prestados.</p> <p>No se evidencia que en todas las áreas se dé la comunicación y retroalimentación.</p> <p>No se evidencia que se justifiquen los cambios ante los colaboradores ni los grupos de interés, a pesar de que hay testimonios de que oralmente se promueve el cambio en el Ayuntamiento de Bánica.</p>
--	---	--

	<p>El Ayuntamiento de Bánica solicitó al Ministerio de Administración Pública (MAP) apoyo técnico para mejorar su gestión. Evidencias: Comunicaciones al MAP.</p> <p>Se hacen reuniones en las que se anotan las necesidades que libremente han expresado las personas en diferentes contextos. Evidencias: Anotaciones de estas necesidades comunicadas en las reuniones.</p>	
--	--	--

**SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</li> <li>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</li> <li>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</li> <li>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</li> <li>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</li> <li>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</li> <li>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</li> </ol>	<p>En el Ayuntamiento de Bánica no se identifican ejemplos de discriminación. El personal que lo compone es heterogéneo: mujeres, hombres, diferentes grados de escolaridad, diferentes profesiones. Evidencias: Nómina, relación de empleados que archiva la secretaria y algunas carpetas de expedientes del personal.</p> <p>En el Ayuntamiento de Bánica hacemos reuniones semanales en la que se tratan temas relevantes para la organización. Evidencias: Anotaciones de la reunión, agendas de las reuniones.</p> <p>Se otorgan permisos para estudio. Evidencias: Formularios de solicitud de permisos.</p> <p>Se apoya el desarrollo de los empleados a través de las capacitaciones que se han solicitado para los empleados. Evidencias: Cursos solicitados al Infotep, relación de empleados a incluir en el programa Quisqueya</p>	<p>No tenemos objetivos ni valores definidos, por lo que no se puede evidenciar que el liderazgo actúe en consonancia con este planteamiento estratégico del que carecemos.</p> <p>No tenemos expedientes de personal de todos los empleados, ni herramienta de gestión de información sobre el personal que nos ayude a obtener datos rápidamente como: cuántos somos, cuántas mujeres, cuántos tenemos familia, cuántos profesionales tenemos, en qué área, entre otros datos.</p> <p>No se guardan evidencias de solicitudes orales que se han atendido para apoyo de los empleados, como cambios de computadoras.</p> <p>No se evidencia que se registre la retroalimentación que oralmente se ofrece a los empleados sobre su desempeño.</p> <p>No guardamos evidencias del empoderamiento.</p>

<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>aprende contigo para que nuestros colaboradores que aún no saben leer ni escribir sean alfabetizados, solicitud de asistencia técnica al MAP que trajo varias capacitaciones para el personal en diferentes áreas.</p> <p>Tenemos formularios de solicitudes de permisos y se otorgan según la necesidad que manifieste el empleado. Evidencias: Registros de permisos que se han solicitado y concedido.</p>	<p>No podemos evidenciar la apertura del liderazgo a que se dé la comunicación de doble vía, a que cada persona pueda dar sus sugerencias y recibir retroalimentación.</p> <p>No tenemos evidencias de reconocimientos ni una política definida para ello.</p> <p>No tenemos evidencias de todas las concesiones que efectivamente se ofrecen a los empleados, porque algunas son anecdóticas.</p>
--	--	--

**SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollar un análisis de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</li> <li>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</li> <li>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</li> <li>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</li> <li>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</li> <li>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</li> <li>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes</li> </ol>	<p>Tenemos listados de asociaciones y juntas de vecinos, sus solicitudes y algunas anotaciones de reuniones que la alcaldesa Yissell Santana ha sostenido con estos grupos de interés. Además, el trabajo de consulta de los grupos de interés para la sesión del Presupuesto Participativo nos permitió obtener información sobre sus necesidades. Evidencias: Convocatorias para el presupuesto participativo, clasificación de necesidades, presupuesto participativo, informe del proceso. Informes de las sesiones del Concejo de Regidores que se envían a todos los órganos rectores.</p> <p>La alcaldesa participa junto a senadores, gobernadores, ministros y otros funcionarios para buscar soluciones a distintas problemáticas en representación del Ayuntamiento de Bánica. Evidencias: fotos, invitaciones, comunicaciones, publicaciones en la prensa y en el perfil de Facebook. Reuniones con: Presidente de la República en la visita sorpresa a Hondo Valle, ministros Ramón Ventura Camejo, Gonzalo Castillo, Juan Temístocles Montás y Alejandrina Germán, Thelma Eusebio, senador Adriano Sánchez Roa, diputados, entre otros.</p> <p>En cada comunicación que se ha enviado para concertar citas y colaboraciones con</p>	

<p>(ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>autoridades políticas para el desarrollo del Ayuntamiento de Bánica se han especificado las motivaciones de esas consultas y solicitudes. Evidencias: Cartas de solicitudes a ministros con especificación de las políticas públicas y las leyes que se aspira a implementar en el Ayuntamiento de Bánica con el apoyo de las instituciones a las que se convoca.</p> <p>El Ayuntamiento de Bánica trabaja aportando al objetivo nacional de cuidar el medioambiente a través de su servicio de recogida de desechos sólidos y al bienestar general de la población. También consta en comunicaciones a la Liga Municipal Dominicana que se han solicitado contribuciones para las fiestas patronales del municipio en respaldo a la preservación de la cultura como parte del bienestar integral de la comunidad. Evidencias: Solicitudes recibidas por parte de organizaciones a las que se han asignado días específicos para la recogida de basura, comunicación a Johnny Jones como presidente de la LMD para la contribución a las fiestas patronales, entre otros.</p> <p>La Alcaldía de Bánica solicitó al Ministerio de Administración Pública (MAP) la colaboración para aprender a gestionarse usando las herramientas que promueve para cumplir con sus objetivos de mejora continua, gestión de recursos humanos y fortalecimiento institucional. Evidencias: Comunicaciones al ministro Ramón Ventura Camejo, registros de</p>	<p>No todas las alianzas del ayuntamiento están debidamente registradas y firmadas con los datos que requerimos: motivos de unión de esfuerzos (proyecto), responsabilidades e identificación de las partes, además de los indicadores de éxito del proyecto conjunto.</p> <p>No tenemos identificados todos nuestros servicios para promocionarlos de acuerdo a las necesidades de los grupos de interés.</p>
---	---	--

	<p>participantes del taller CAF recibido el 01/12/2016 y la jornada de trabajo al viernes siguiente, 02/12/2016, fotos, informes y minutas.</p> <p>La alcaldesa participa junto a senadores, gobernadores, ministros y otros funcionarios para buscar soluciones a distintas problemáticas en representación del Ayuntamiento de Bánica. Evidencias: fotos, invitaciones, comunicaciones, publicaciones en la prensa y en el perfil de Facebook. Reuniones con: Presidente de la República en la visita sorpresa a Hondo Valle, ministros Ramón Ventura Camejo, Gonzalo Castillo, Juan Temístocles Montás y Alejandrina Germán, Thelma Eusebio, senador Adriano Sánchez Roa, diputados, entre otros.</p> <p>El Ayuntamiento de Bánica tiene aliados para distintos objetivos: el programa Quisqueya Aprende Contigo, las fiestas patronales, proyectos de electrificación rural, entre otros. Evidencias: Registros de alianzas con el comité para las fiestas patronales, con la Dirección de Programas Especiales de la Presidencia (Digepep) para Quisqueya Aprende Contigo, entre otros.</p> <p>La alcaldesa se reúne con juntas de vecinos, asociaciones de choferes, agropecuaria de Las Cañitas, entre otros. Evidencias: Actas de sesiones del Concejo de Regidores, anotaciones de reuniones con las juntas de vecinos y las asociaciones.</p>	
--	---	--

	<p>El Ayuntamiento de Bánica publica en su página de Facebook la promoción de sus servicios y reputación, además de en el Observatorio de Servicios Públicos. Evidencias: publicaciones de perfiles del Ayuntamiento de Bánica en Facebook, publicaciones en medios impresos y en los postes de electricidad, en el Observatorio Nacional de los Servicios Públicos.</p>	
--	--	--

## **CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION**

*Considerar lo que la organización está haciendo para:*

### **SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</li> <li>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y satisfacción.</li> <li>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</li> <li>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</li> <li>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos)</li> </ol>	<p>Si se identifican los grupos de interés relevantes. Evidencias: listado de grupos de interés.</p>	<p>No se Recopila, analiza y revisa de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y satisfacción.</p> <p>No se Recopila, analiza y revisa de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc</p> <p>no se Recopila de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización</p> <p>No se analiza de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>

**SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</li> <li>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</li> <li>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</li> <li>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</li> <li>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</li> <li>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</li> </ol>	<p>Si se involucran los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Evidencias: Minuta asamblea de presupuesto participativo, Actas de sesión</p> <p>Si se asegura la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. Evidencia: sistema de contabilidad SIAFIM</p> <p>Se trata el tema de manera oral con los encargados de las tareas.</p>	<p>No tenemos objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <p>No hay un sistema de evaluación para las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>No tenemos un plan diseñado para equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>No tenemos desarrollada una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>

--	--	--

**SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implantar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</li> <li>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</li> <li>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</li> <li>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</li> </ol>	<p>Si se implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>Evidencias: presupuesto anual, plan de desarrollo de actividades.</p> <p>Se comunican los planes y tareas dentro de la institución a través de reuniones con los encargados de las diferentes áreas y estos se encargan de darlos a</p>	<p>No tenemos objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> <p>No tenemos planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p> <p>No tenemos objetivos establecidos</p>

<p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>conocer al personal de sus departamentos. Evidencia: minutas de reuniones</p> <p>Se realizan reuniones con los diferentes departamentos para monitorear de manera periódica los logros de la organización. Evidencia: minuta de reuniones</p> <p>Se evalúan las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés. Evidencia: minutas de reuniones, actas de sesión.</p>	<p>No se aplican métodos para la medición y/o evaluación periódica de los logros</p> <p>No se aplican métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>
---	--	--

**SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
----------	---------------------------------------	-----------------

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Crear y desarrollar una nueva cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</li> <li>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</li> <li>3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</li> <li>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</li> <li>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</li> <li>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</li> <li>7. Promover el uso de herramientas de</li> </ol>	<p>Si se desarrolla nueva cultura para la innovación a través de la formación. Evidencias: Solicitud de capacitaciones al INFOTEP, foto de capacitaciones, listado de asistencia a capacitaciones</p> <p>Si se debate de manera oral sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p> <p>Si se asegura la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. Evidencias: inserción al SISMAP</p> <p>Si se asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados. Evidencias: presupuesto anual, sistema de contabilidad SIAFIM</p> <p>Si se establece el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba. Evidencia: minuta de reuniones, hoja de sugerencias de empleados.</p>	<p>No tenemos indicadores internos establecidos</p> <p>No tenemos evidencia escrita sobre el debate de la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>
--	---	---

<p>administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Si se promueve el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes. Evidencias: sistema de contabilidad SIAFIM, inclusión al SISMAP, cuenta de facebook del ayuntamiento.</p>	
---	--	--

### **CRITERIO 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS**

*Considerar lo que hace la organización para:*

**SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	--	------------------------

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</li> <li>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</li> <li>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</li> <li>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</li> <li>5. Apoyar una cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente,</li> </ol>	<p>Si se analizan periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización. Evidencia: anotaciones y minutas de reuniones</p> <p>Si se implementa una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales: Evidencias: carpetas de empleados, curriculum vitae de empleados y libro de asistencia de empleados</p> <p>Si se asegura que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas. Evidencias: carpeta de empleado.</p>	<p>No tenemos implementada una política clara de selección, promoción, remuneración,</p>
--	---	--

<p>basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructuras adecuadas).</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>Si se selecciona el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad. Evidencias: carpetas de empleados, nomina de empleados.</p>	<p>reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>No tenemos un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo.</p> <p>No tenemos establecidos perfiles de competencia y descripciones de puestos.</p> <p>No tenemos servicios online</p>
---	--	--

**SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos y tanto individuales como de la organización.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</li> <li>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</li> <li>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo</li> </ol>	<p>Si se identifican las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización. Evidencias: curriculum vitae, supervisión del trabajo.</p> <p>Si hay un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas. Evidencias: solicitud de capacitaciones al INFOTEP, listado de asistencia a las capacitaciones, fotos de las capacitaciones.</p> <p>Si se desarrollan planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y</p>	<p>No tenemos un formulario o prueba de evaluación para el reconocimiento de habilidades y actitudes</p>

<p>laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p> <p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p> <p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p> <p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p> <p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> <p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.</p>	<p>los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad: Evidencias: Listado de capacitaciones, fotos de capacitaciones</p> <p>Si se apoya a los nuevos empleados (por ejemplo, por individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor). Evidencias: contrato de asesor financiero, contrato de asesor técnico del SIAFIM y copia de sesión autorizando las asesorías.</p> <p>Si se promueve la movilidad interna y externa de los empleados. Evidencias: circulares y certificaciones.</p> <p>Si se desarrolla y promueven métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales). Evidencias: solicitud de capacitaciones al INFOTEP, solicitud de capacitaciones al INDOTEL</p>	<p>No tenemos diseñado un método de evaluación de impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.</p> <p>No tenemos un plan diseñado para desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>
---	--	---

<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras profesionales para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>Si se planifican actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética. Evidencias: listado de asistencia y fotos del curso taller de Manejo de Conflictos impartido por el INFOTEP, listado de asistencia y fotos del curso taller de Servicio al Cliente impartido por el INFOTEP, listado de asistencia y fotos del curso taller de Relaciones Humanas impartido por el INFOTEP.</p>	<p>No tenemos un sistema de evaluación para el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.</p> <p>No tenemos planes o políticas que promuevan las carreras profesionales para las mujeres.</p>
---	--	--

**SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</li> <li>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</li> </ol>	<p>Se promueve de manera verbal la comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p> <p>Si se propicia la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y se desarrollan mecanismos adecuados. Evidencias: hojas de sugerencias, minutas de reuniones.</p>	<p>No tenemos método de promoción escrito</p>

<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p> <p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medirse su consecución.</p> <p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p> <p>6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p> <p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información</p>	<p>Si se involucra a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora. Evidencias: la tesorera del ayuntamiento es la secretaria de asuntos y correspondencia de la Asociación de Estudiantes Universitarios de Bánica (ASESUNBA)</p> <p>Si tienen los empleados la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos. Evidencia: hoja de sugerencia.</p> <p>Si se asegura las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. Evidencias: Seguro Médico de Empleados, inclusión de los empleados en Riesgo Laboral, listado de entrega de guantes y materiales para el cuidado a empleados.</p> <p>Si se garantizan las condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y</p>	<p>No tenemos objetivos establecidos</p> <p>No se han realizado Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>
--	---	--

<p>pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p> <p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p>	<p>participar en las cuestiones de organización y formación.</p> <p>Evidencias: Carpeta de Empleados en Licencias y permisos.</p> <p>Si se presta especial atención a las necesidades de los empleados más si se presta especial desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>Evidencia: carpeta de empleados</p>	<p>No tenemos métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria</p>
---	--	---

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

*Considerar lo que la organización hace para:*

**SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</li> <li>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</li> <li>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</li> <li>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</li> <li>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</li> </ol>	<p>Si se identifican los socios claves del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y se establece el tipo de relaciones. Evidencias: Listado y Relación de proveedores y suministradores</p> <p>Si se desarrollan acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados. Evidencias: acuerdo con Quisqueya Aprende Contigo, acuerdo con Ayuntamiento de Cerca de la Source (Haiti)</p> <p>Si se desarrollan e implementan proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales. Evidencias: proyecto de Electrificación en conjunto con la WERS</p> <p>Si se han identificado las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado. Evidencias: Listado de instituciones identificadas para alianzas</p>	<p>No tenemos evaluación de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>

<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</li> <li>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencias de colocación.</li> <li>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</li> <li>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</li> </ol>	<p>Si se selecciona a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública. Evidencias: Relación de Proveedores</p>	<p>No tenemos definidas las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p> <p>No se exploran las posibilidades de las agencias de colocación ya que este municipio no hay agencias de colocacion.</p> <p>No se han intercambiado buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking</p>
--	--	--

**SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</li> <li>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</li> <li>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por</li> </ol>	<p>Si se asegura una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. Sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.). Evidencias: inclusión al SISMAP, Información colgada en el Observatorio de Servicios Públicos.</p> <p>Si se anima activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, Agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.Evidencias: convocatoria a reuniones, convocatoria a sesiones del consejo.</p> <p>Si se incentiva la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el</p>	

<p>ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Definir el marco de trabajo para recoger ideas, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, reuniéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta, buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.). Analizar esta información y difundir los resultados.</li> <li>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Internet).</li> <li>6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como coproductores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y coevaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</li> <li>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</li> <li>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo</li> </ol>	<p>proceso de toma de decisiones dentro de la organización Si se incentiva a la involucración.</p> <p>Evidencias: publicación en el perfil de facebook del ayuntamiento de Bánica sobre la modalidad abierta de sesiones del consejo municipal, publicaciones en postes de luz y lugares estratégicos de acceso al público informando e invitando a las sesiones del consejo.</p> <p>Si se define el marco de trabajo para recoger ideas, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, reuniéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta, buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.). Analizar esta información y difundir los resultados.</p> <p>Evidencias: Buzón de Sugerencias, encuesta a través de Facebook.</p> <p>Si se asegura la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones.</p> <p>Evidencias: publicaciones en el perfil de facebook del ayuntamiento, informaciones colgadas en el SISMAP.</p> <p>Si se les explica a los clientes los servicios disponibles.</p> <p>Evidencias: carta de servicios con costos y requisitos incluidos,</p>	<p>No son difundidos los resultados del Buzón de Sugerencias.</p> <p>No tenemos mediciones sistemáticas de su satisfacción.</p>
---	---	---

<p>evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>publicación de los servicios ofrecidos en el observatorio de servicios públicos.</p>	<p>No tenemos un método para asegurar de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>
--	---	---

**SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</li> <li>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</li> <li>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</li> </ol>	<p>Si se alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa. Evidencias: presupuesto anual.</p> <p>Si se analizan los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras. Evidencias : minutas de reuniones con el equipo financiero</p> <p>Si se asegura la transparencia financiera y presupuestaria.</p>	

<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p> <p>5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p> <p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p> <p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p> <p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>Evidencias: sistema de contabilidad SIAFIM e inclusión al SISMAP</p> <p>Si se asegura la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes. Evidencias: sistema de contabilidad SIAFIM</p> <p>Si hay sistema de planificación, de control presupuestario y de costos. Evidencia: presupuesto anual</p> <p>Si hay sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.). Evidencias: clasificador presupuestario</p> <p>Si se delegan y descentralizan las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado Evidencias: relación de puestos financieros</p> <p>Si se fundamentan las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética: Minutas de reuniones con el equipo financiero.</p>	<p>No tenemos incluidos datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>
---	--	--

**SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</li> <li>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</li> <li>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurarse su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</li> <li>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</li> </ol>	<p>Si se garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>Evidencias: copia de comunicaciones y circulares, publicaciones en las redes sociales.</p>	<p>No tenemos estrategia y objetivos operativos establecidos.</p> <p>No tenemos plan estratégico</p> <p>No tenemos canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización</p>

<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>Si se asegura un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización. Evidencias: manuales en las diferentes áreas.</p> <p>Si se garantiza que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización. Evidencias: archivos digitales, archivos físicos</p>	<p>No se presenta la información de manera sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p>
---	---	--

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar las tecnologías.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
<p>I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>		<p>No tenemos definidos los objetivos estratégicos y operativos.</p>

<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</li> <li>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</li> <li>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestión de proyectos y tareas</li> <li>• La gestión del conocimiento</li> <li>• Las actividades formativas y de mejora</li> <li>• La interacción con los grupos de interés y asociados</li> <li>• El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</li> </ul> </li> <li>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</li> <li>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</li> </ol>		<p>No tenemos indicadores que nos permitan monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas.</p> <p>No contamos con tecnología competente para las labores cotidianas y la existente están obsoletas lo que nos limita a ser competitivos y a brindar un servicio eficiente y justo a tiempo.</p> <p>No tenemos tecnología adecuadas para aplicar de a: La gestión de proyectos y tareas, La gestión del conocimiento, Las actividades formativas y de mejora, La interacción con los grupos de interés y asociados y El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p> <p>No utilizamos el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>No tenemos servicios online</p>
--	--	--

<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>		<p>No contamos con tecnología actualizada.</p> <p>No tenemos los medios necesarios para reducir la accesibilidad de usuarios</p>
---	--	--

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>Si esta equilibrada la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público). Evidencias: mapa de la institución.</p> <p>Si se asegura un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados</p>	<p>No tenemos despachos ni oficina móviles, las oficinas son colectivas.</p>

<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>Evidencias: Ordenes de compra para materiales de mantenimiento, pagas realizadas por servicios de reparación y mantenimiento.</p> <p>Si se garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. Evidencias: calendario de ruta del transporte, ficha informativa sobre ahorro de energía.</p> <p>Si esta garantizada la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público). Evidencias: dirección y ubicación del ayuntamiento.</p> <p>Si se desarrolla una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación. Evidencias: carta solicitud al Secretario General de la Liga Municipal Dominicana para acompañamiento para concientizar sobre el tema de la basura y el reciclaje, carta solicitud al Ministro de Medio Ambiente para acompañamiento para concientizar sobre el tema de la basura y el reciclaje.</p> <p>Si se ponen las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	
---	---	--

	Evidencias: cartas solicitud y cartas de autorización para el uso de las instalaciones	
--	--	--

**CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

**SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</li> <li>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</li> <li>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</li> <li>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y</li> </ol>		<p>No tenemos descritos y documentados los procesos clave de forma continúa.</p> <p>No tenemos descritos y documentados los procesos clave de forma continúa.</p> <p>No tenemos Objetivos de la organización.</p>

<p>gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, con base en la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</li> <li>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</li> <li>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario.</li> <li>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</li> <li>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</li> <li>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a</li> </ol>		<p>No tenemos objetivos estratégicos</p> <p>No hay mediciones de la eficiencia, eficacia y resultado de los procesos</p> <p>No tenemos Fines estratégicos definidos</p> <p>No hemos simplificado procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario.</p> <p>No tenemos establecidos objetivos de resultados</p> <p>No tenemos servicios electrónicos</p>
---	--	--



<p>prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</li> <li>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarles sobre los cambios realizados.</li> <li>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).</li> <li>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y de procedimientos.</li> </ol>	<p>presupuesto participativo, minuta de reuniones con diferentes grupos de interés, buzón de sugerencias</p> <p>Si se asegura que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarles sobre los cambios realizados. Evidencias: solicitud e inclusión al SISMAP, Mural Informativo, publicaciones en Facebook, inclusión al Observatorio de Servicios Públicos.</p>	<p>No estamos involucrando Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p> <p>No tenemos diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p> <p>No estamos promoviendo la accesibilidad a la organización</p> <p>No tenemos desarrollado un sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y de procedimientos.</p>
--	--	---

**SUBCRITERIO 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
----------	---------------------------------------	-----------------

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</li> <li>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</li> <li>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</li> <li>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</li> <li>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</li> <li>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).</li> <li>7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).</li> </ol>		<p>No tenemos definida la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece</p> <p>No tenemos coordinado ni unido procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p> <p>No tenemos definida la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece</p> <p>No tenemos análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p> <p>No tenemos grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas</p> <p>No tenemos incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).</p> <p>No tenemos autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades</p>
---	--	--

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

*Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....*

#### **SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**

**Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas, etc.).</li> <li>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</li> <li>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</li> <li>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</li> </ol>	<p>Por los trabajos del presupuesto participativo, tenemos los datos: de 95 ciudadanos convocados a la reunión o asamblea, 90 asistieron y participaron ofreciendo su opinión 25</p> <p>Evidencias: minutas de reuniones para presupuesto participativo</p>	<p>No se han hecho mediciones de manera rigurosa la percepción de los comunitarios ni grupos de interés aplicando el criterio estadístico para la selección de la muestra.</p> <p>No se han hecho mediciones sobre Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>No se han hecho mediciones sobre Transparencia (en el funcionamiento de la</p>

<p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>		<p>organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>No tenemos mediciones sobre Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>No tenemos mediciones de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>No tenemos mediciones sobre La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>No tenemos dediciones sobre La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>No tenemos encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>No se han hecho mediciones sobre el Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>
---	--	--

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</li> <li>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</li> <li>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</li> <li>4. Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</li> <li>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</li> </ol>	<p>De 11 servicios que ofrece el Ayuntamiento de Bánica, 11 se ejecuta con la participación ciudadana.</p> <p>De 25 necesidades de los grupos de interés recogidas en el proceso de elaboración del presupuesto participativo, 25 fueron acogidas. Evidencias: Datos del proceso de presupuesto participativo.</p>	<p>No contamos con un sistema de mediciones objetivas de los servicios que ofrecemos, nuestros métodos y procesos con el grado de implicación de los grupos de interés, especialmente de los ciudadanos/clientes.</p> <p>No contamos con un sistema de mediciones sobre el Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes</p> <p>No tenemos Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes. No se han hecho mediciones sobre el Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p> <p>No tenemos revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>

**Resultados de la accesibilidad de la organización:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	--	------------------------

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</li> <li>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</li> <li>3. Costo de los servicios.</li> <li>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</li> </ol>	<p>De 37.5 cantidad de horas a la semana que se ha contemplado ofrecer el servicio, finalmente se prestaron 53.5 horas de servicio, sobrepasando en 16 horas de servicio las planificadas.</p> <p>De 11 servicios que ofrece el ayuntamiento: 8 son atendidos de manera inmediata y 3 sin tiempo establecido</p> <p>De 11 servicios que ofrece el ayuntamiento: 5 son gratuitos (servicios funerarios, recogida de basura, abastecimiento de agua, embellecimiento municipal y ornato y certificaciones), 5 tienen un costo de 50 a 200 pesos (Documentos hechos por alcaldes pedáneos de nacidos vivos, Registros de Actos de Alguacil, Registro de sentencias emitidas por el tribunal, Actos notarial cuando no se trata de ningún monto Y Declaración Jurada de Bienes, 1 tiene un costo de un 1% del monto (Actos notarial)</p>	<p>No tenemos mediciones sobre la Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>
--	--	---

**Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número de canales de información y su eficiencia.</li> <li>2. Disponibilidad y precisión de la información.</li> <li>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</li> <li>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</li> <li>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</li> </ol>	<p>Tenemos 1 canal de información.</p> <p>De 1 solicitudes de información recibidas, 0 fueron respondidas por disponibilidad inmediata y 1 se respondieron con retraso por no disponibilidad en el momento.</p> <p>El ayuntamiento ha sido demandado 3 veces por daños y perjuicios., 2 veces en acción de amparo,El ayuntamiento de Bánica ha participado en 2 procesos concluidos y participa en 3 procesos no concluidos todavía. Ha ganado 2 procesos</p>	<p>No tenemos mediciones de la eficiencia de los canales de información.</p> <p>No tenemos objetivos de rendimiento de la organización</p> <p>No tenemos mediciones de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>
---	---	---

**Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</li> <li>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</li> <li>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo: requerimientos legales).</li> </ol>		<p>No hay mediciones del número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p> <p>No hay mediciones del número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>No hay mediciones del cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo: requerimientos legales).</p>

**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

*Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....*

**SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.**

**Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	--	------------------------

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</li> <li>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</li> <li>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</li> <li>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</li> <li>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</li> <li>6. La responsabilidad social de la organización.</li> </ol>		<p>No tenemos mediciones sobre La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p> <p>No tenemos establecida la misión, visión y valores.</p> <p>No tenemos mediciones sobre la Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>No tenemos mediciones sobre el Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p> <p>No tenemos mediciones sobre los Mecanismos de consulta y dialogo</p> <p>No tenemos mediciones sobre La responsabilidad social de la organización</p>
--	--	--

**Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</li> <li>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</li> <li>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</li> <li>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</li> <li>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</li> </ol>		<p>No hay mediciones ni evaluaciones sobre La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización</p> <p>No se han realizado mediciones sobre El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización</p> <p>No tenemos evaluación de las personas</p> <p>No tenemos medición sobre La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> <p>No se han realizado mediciones sobre El enfoque de la organización para los cambios y la innovación</p>
---	--	--

**Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</li> </ol>		<p>No se han realizado mediciones sobre El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p>

<ol style="list-style-type: none"> <li>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</li> <li>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</li> <li>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</li> </ol>	<p>De 9 licencias medicas 9 han sido otorgadas, de 4 permisos por cita medica 4 han sido otorgados, de 6 permisos por motivos de asuntos personales 6 han sido otorgados, de 2 permisos por un día de cada semana por motivo de estudios 2 han sido otorgados.</p>	<p>No tenemos mediciones sobre La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>No tenemos mediciones sobre La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>
--	--	---

**Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</li> <li>2. Motivación y empoderamiento.</li> <li>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</li> </ol>		<p>No tenemos Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>No tenemos mediciones sobre la Motivación y empoderamiento.</p> <p>No tenemos objetivos estratégicos de la organización.</p>

## SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</li> <li>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</li> <li>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</li> <li>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</li> <li>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</li> <li>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</li> </ol>	<p>De 3 capacitaciones convocadas 3 fueron realizadas con éxito, de 22 personas convocadas a las capacitaciones 18 personas asistieron a 2 capacitaciones y 22 a 1 capacitación.</p>	<p>No tenemos Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas</p> <p>No tenemos Indicadores en relación con la motivación y la implicación</p> <p>No tenemos Indicadores relacionados con el rendimiento individual</p> <p>No tenemos mediciones sobre el Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>No tenemos mediciones sobre el Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>

<p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>Evidencias: circular convocando a los cursos y listado de participación</p> <p>8 horas de formación en curso taller de Relaciones Humanas, 8 horas de formación en curso taller de Servicio al Cliente.</p> <p>Evidencias: documento de compromiso del INFOTEP y el ayuntamiento para cada capacitación</p>	<p>No tenemos mediciones sobre el número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes</p> <p>No tenemos mediciones de la Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>No tenemos Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>No tenemos mediciones sobre la Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>
--	--	---

**CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD**

*Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de...*

**SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
----------	---------------------------------------	-----------------

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</li> <li>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</li> <li>3. Percepción del impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreteras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</li> <li>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</li> <li>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo,</li> </ol>		<p>No tenemos mediciones sobre la Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes.</p> <p>No tenemos mediciones sobre la Reputación de la organización</p> <p>No tenemos mediciones sobre la Percepción del impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional.</p> <p>No tenemos mediciones sobre la Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p>
--	--	--

<p>productos reutilizables, productos de energía renovable, et.,).</p> <p>6. del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, et.,).</p> <p>7. del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, et.,).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>		<p>No tenemos mediciones sobre la Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, et.,).</p> <p>No tenemos mediciones sobre la del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, et.,)</p> <p>No tenemos mediciones sobre la del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, et.,).</p> <p>No tenemos mediciones sobre la Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>No tenemos mediciones sobre la Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>
--	--	---

**SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional**

**Indicadores de responsabilidad social:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</li> <li>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</li> <li>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</li> <li>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</li> <li>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja, por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</li> </ol>	<p>3 artículos publicados en prensa Digital (Listin Diario y NCC Noticias)  1 artículo sobre solicitud de ayuda y obras del estado para el municipio de Bánica (Bánica Clama por el Auxilio del Gobierno) 1 artículo sobre entrega de juguetes a niños del municipio de Bánica (Alcaldesa de Bánica Dibuja Sonrisas a Cientos de Niños con Entrega de Juguetes ), 1 artículo sobre incendio causado (Manos Criminales Causan Incendio en Comunidad de Bánica)</p> <p>25 personas son beneficiarias por estar en situación de desventaja</p>	<p>No tenemos mediciones sobre las Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos</p> <p>No tenemos mediciones sobre la Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>No tenemos mediciones sobre el Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja, por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p>

<p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>Evidencias: nominas de ayudas a personas y asistencia social, recibos copias de cédulas de los beneficiarios.</p> <p>I proyecto de desarrollo internacional proyecto en conjunto con Haití ( 7ma Feria Binacional Ecoturística y de Producción) 6 empleados involucrados en las actividades de proyecto de desarrollo internacional proyecto en conjunto con Haití Evidencia: programa de actividades de la 7ma Feria Binacional Ecoturística y de Producción</p>	<p>No tenemos mediciones sobre el Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados</p> <p>No tenemos número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales</p> <p>No tenemos Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>No tenemos mediciones sobre la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>
--	--	---

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....

**SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</li> <li>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</li> <li>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</li> <li>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</li> <li>5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.</li> <li>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</li> <li>7. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización</li> </ol>	<p>Son ofrecidos II servicios.</p>	<p>No tenemos mediciones sobre la calidad de la prestación de servicios y productos</p> <p>No tenemos mediciones en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> <p>No tenemos mediciones sobre el Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p> <p>No tenemos mediciones sobre el Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización</p> <p>No tenemos resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.</p> <p>No tenemos Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>No tenemos Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización</p>

**SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</li> <li>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</li> <li>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</li> <li>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</li> <li>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas).</li> <li>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</li> </ol>		<p>No tenemos conclusiones de mediciones.</p> <p>No tenemos mediciones sobre la Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p> <p>No tenemos Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p> <p>No tenemos Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p> <p>No tenemos mediciones sobre la Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>No tenemos mediciones sobre el Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>

<p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p> <p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p> <p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>Se cumplió en un 90 % el presupuesto anual del año 2016. Evidencias: Presupuesto año 2016, rendición de cuentas y memoria del ayuntamiento.</p>	<p>No tenemos Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización</p> <p>No tenemos Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p> <p>No tenemos Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>No tenemos mediciones sobre la Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>
--	--	--

--	--	--

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autoevaluación y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.

Para mayor información, favor descargar el libro “CAF 2013” disponible en nuestra página web [www.map.gob.do](http://www.map.gob.do)