



Ayuntamiento Municipal de Nizao

POR UN NIZAO MEJOR, UNIDOS PODEMOS

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)

Preparado por el Comité de Calidad:

Sra. Yelissa M Mañon González	Coordinador
Sra. Zoreidy Urbaez Tejeda	Secretaria
Sra. Clara Ine Del Orbe	Miembro
Sra. Cruz María Valdez	Miembro
Sr. Omar Arredondo	Miembro
Sr. Imandi Varga Paulino	Miembro
Sra. Nayrovi Valdez	Miembro
Sra. Maribel Guillen	Miembro
Sra. Liraudy Santana	Miembro

Municipio de Nizao Republica Dominicana
Noviembre 2016 - Enero 2017

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO (Breve resumen del proceso realizado)

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 MARCO INSTITUCIONAL.

- 1.1.1 MISIÓN
- 1.1.2 VISIÓN
- 1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES
- 1.1.4 BASE LEGAL
- 1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA
- 1.1.6. SERVICIOS

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL. (Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

2.1. AREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

- 2.1.1 LIDERAZGO
- 2.1.2 PLANIFICACION Y ESTRATEGIA
- 2.1.3 PERSONAS
- 2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS
- 2.1.5 PROCESOS

2.2. AREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

- 2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.
- 2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS
- 2.2.3 RESULTADOS DEL COMPROMISO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN
- 2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

4. ANEXO: GUIA DE AUTOEVALUACION.

RESUMEN EJECUTIVO

En este Ayuntamiento del Municipio de Nizao, estamos comprometidos con ofrecer a nuestros munícipes, servicios de calidad, es por este motivo que hemos estado trabajado en la implementación de las acciones que integran el cronograma propuesto por el MAP, iniciando con la comunicación del compromiso de la Autoridad respecto al tema. Posteriormente, se constituyó el Comité de Calidad Institucional, integrado por un representante de las diferentes áreas.

Este proceso de autoevaluación, constituyó un proceso de aprendizaje para toda la institución, con la participación activa de los integrantes del Comité de Calidad, se identificaron los puntos fuertes y áreas de mejora correspondientes a cada criterio, donde pudimos identificar que el ayuntamiento del Municipio de Nizao cuenta con grandes fortalezas en cuanto a los criterios facilitadores, en especial en el de Liderazgo.

Así como también, las principales áreas de mejora se concentran en los criterios de Resultados orientados a los ciudadanos/clientes, Resultados en las personas, Resultados en la sociedad y Resultados clave de rendimiento, que podemos seguir mejorando.

En general, las principales áreas de mejoras están alineadas al diseño y establecimientos de herramientas que permitan evaluar los impactos de los servicios y de igual forma, crear la cultura de medir todos los servicios que ofrecemos a nuestros munícipes.

Se anexa a este informe la Guía de Autoevaluación con información detallada sobre las evidencias que respaldan o demuestran la fortaleza de este ayuntamiento, y poniendo especial atención a nuestras áreas de mejora, para que así tengamos un Nizao mejor y en beneficio del pueblo.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 MARCO INSTITUCIONAL

1.1 Marco Estratégico

1.1.1. MISIÓN

Cumplir con el presupuesto asignado a las diferentes cuentas, contempladas en la 176-07; para que de esta manera a través de su aplicación ejecutar las actividades planeadas en los distintos aspectos municipales, promoviendo el desarrollo humano sostenible de nuestro municipio.

1.1.2. VISIÓN

Lograr que el Municipio de Nizao sea una comunidad ética, posible, social y ambientalmente responsable, con instituciones que funcionen de manera coordinada y donde cada uno de sus munícipes este comprometido en trabajar para obtener oportunidades de desarrollo sostenible, fortaleciendo los diferentes sectores productivos contribuyendo así con la reducción de la pobreza, así como, la implementación de planes municipales participativos donde impere el orden, la limpieza, las condiciones ambientales y el nivel educativo de sus gentes de una forma colectiva.

1.1.3. VALORES INSTITUCIONALES

- * Honestidad
- * Transparencia
- * Capacidad
- * Seguridad
- * Dedicación
- * Vocación de Servicios
- * Calidad

1.1.4. BASE LEGAL

Leyes y Decretos que constituyen el Ayuntamiento:

- * El ayuntamiento del Municipio de Nizao como institución fue registrado el 3 de mayo del año 1973, cuenta con su RNC No. 4-1300018-8.
- * La Constitución de la República Dominicana del 26 de Enero del 2010.
- * Ley 176-07 del Distrito Nacional y los Municipios.
- * Ley No. 01-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 y su reglamento de aplicación aprobado mediante Decreto No. 158-14.
- * Ley No.10-07, del 8 de enero del año 2007, que instituye el Sistema Nacional de Control Interno.
- * La Ley No. 340-06, de fecha 18 de agosto de 2006, sobre Contratación Pública de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones y su modificación mediante la Ley No.449-06.
- * Ley No.423-06, del 17 de noviembre del año 2006, que establece el Sistema de Presupuesto y su organización.
- * Ley No.567-05, del 30 de diciembre del año 2005, que establece el Sistema de Tesorería y su organización.
- * Ley No. 200-04, del 28 de julio del año 2004, que establece el Libre Acceso a la Información Pública.

Decretos:

- * Decreto No. 543-12 del 6 de septiembre del 2012, que aprueba el Reglamento de Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.
- * Decreto No. 130-05 que aprueba el Reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.

1.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Se juntara

1.1.6. SERVICIOS

- * Cementerios
- * Ornato y embellecimiento de la ciudad
- * Matadero
- * Policía Municipal
- * Cuerpo de Bombero

1.2. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

2.1. AREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.1.1. LIDERAZGO

* No se evidencia que hayan implicados nuestros grupos de interés. Si Hay evidencias, ejemplo son las actas levantadas con las juntas de vecinos cada vez que tenemos asambleas y reuniones, listado de asistencias, además tenemos un consejo económico y social municipal el cual está representado por cada uno de los sectores productivos y/o activos de la sociedad el cual consideramos que es nuestro grupo de interés ya que lo conforma la sociedad Civil en todos los ámbitos, evidencia de esto están las fotos, listados de asistencias, actas.

*No se evidencia que se haya socializado a todos los empleados y los grupos de interés. No estamos de acuerdo en este punto ya que en las consultas del plan municipal de desarrollo se convocó al pueblo en general hacer mesas de trabajo.

*No se evidencia que se cuenta con un código de ética hasta el momento.

*No se evidencia que existe un mecanismo de supervisión documentado de buen liderazgo.

*No se evidencia que exista un plan de trabajo con los grupos de interés. Es evidente que existe un plan de trabajo con los grupos de interés ya que tenemos todo lo que hemos hecho con ellos evidenciados mediante fotos, agendas de actividades, listado de Asistencias y planes de trabajo a corto plazo

- * Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización.
- * Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno.
- * En el momento nos encontramos en proceso de autoevaluación con el modelo CAF. En la actualidad nos encontramos en la planificación de áreas de mejoras.
- * Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.
- * Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. No entendemos este punto, nos podrían explicar que quieren decir con esto. Pues en este ayuntamiento los departamentos están articulados en el desarrollo del trabajo de manera que pueda verse que es trabajo en equipo.
- * No se evidencia que se comunica al personal lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.
- * No se evidencia que se fomenta la delegación de autoridad de manera escrita.
- * No se evidencia que lo haga de manera monetaria y no monetaria o con placas de reconocimiento.
- * Desarrollar un análisis de los grupos de interés, tampoco se ayuda a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.
- * No se involucra a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.
- * No se evidencia que existan acuerdos escritos que establezcan responsabilidades entre el Ayuntamiento y los grupos de interés.
- * Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.

2.1.2. PLANIFICACION Y ESTRATEGIA.

- * No se evidencia que estén identificados y que se analizan las necesidades y expectativa de los grupos de interés.

- * No se evidencia que se recopilan, analizan y revisan de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades sobre sus expectativas y satisfacción, variables político- legal, socio-culturales, medioambiental, económico, tecnológico, demográfico, sobre el desempeño/desarrollo de la organización y sobre las Debilidades y fuerzas internas.
- * No se evidencia que se traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos.
- * No se involucran los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la Planificación..
- * No se evalúan las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados.
- * No se evidencia que se asegura la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.
- * No se evidencia que se realice una planificación a largo plazo.
- * No se evidencia ya que no tenemos una planificación estratégica definida bajo un marco de medición.
- * No se evidencia que se comunique e implante una estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.
- * No se evidencia la revisión de las innovaciones y el cambio través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento realizadas.

2.1.3 PERSONAS

- * No se evidencia las acciones tomadas sobre planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente
- * No se evidencia que se identifiquen, desarrollen y que se aprovechen las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos y tanto individuales como de la organización.
- * Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.
- * No se evidencia que exista una herramienta utilizada como hojas de sugerencias o tormenta de ideas.
- * No se evidencia que se involucre a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, procurando consenso entre directivos y empleados.

* No se evidencia que se proporcione planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria.

2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

* No se evidencia que se monitorice y se evalúe de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.

* No se evidencia que se asegure una política proactiva de información sobre funcionamiento, competencias, estructura y procesos de la organización.

* No se evidencia que se realicen las consultas de involucramiento, no se incentivan, ni se definen marco de trabajo.

* No se evidencia la medición de las alianzas y los recursos.

* No se evidencia que se desarrolle una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles.

* No se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes

* No se alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.

* No se analizan los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.

* No se evidencia que se gestionan la información y el conocimiento.

* No se evidencia que se gestione las tecnologías, en cuanto al diseño, implementación y uso seguro y eficaz de la tecnología.

* No se evidencia el desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas

* No se evidencia que haya una política de revisión de las tecnologías.

2.1.5. PROCESOS

- * No se evidencia la identificación, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.
- * Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito.
- * Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.
- * No se asignan recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.
- * No se evidencia que se simplifican los procesos a intervalos regulares, no se establecen objetivos, monitorizar y evaluar el impacto de las TIC e innovación de procesos.
- * No se evidencia que se involucran a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos.
- * No se evidencia que se realizan encuestas, ni se involucra a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios.
- * No se evidencia que se desarrollan un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y de procedimientos.
- * No se evidencia una coordinación eficaz de los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

2.2. AREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- * No se evidencia que se realicen mediciones en este criterio.

2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- * No se evidencia que se realicen mediciones en este criterio.

2.2.3 RESULTADOS DEL COMPROMISO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN

- * No se evidencia que se realicen mediciones en este criterio.

2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

* No se evidencia que se realicen mediciones en este criterio.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

Este trabajo fue realizado por todos los integrantes del Comité de Calidad que participaron en el proceso de aplicación de la autoevaluación CAF 2016, donde hemos coincidido en lo beneficioso que resultó este ejercicio, y nos permitió la identificación de puntos fuertes y áreas de mejora de la operatividad de nuestro ayuntamiento.

Las lecciones aprendidas, en el marco de los trabajos realizado por el Comité, son las siguientes:

* Un excelente paso para la comprensión y el conocimiento de las herramientas de gestión de la calidad aplicable al sector público.

* Impulsa un mayor empoderamiento para identificar y poner en marcha los trabajos en proceso de elaboración.

* Se crea un mayor compromiso del equipo con la misión, visión y valores establecidos.

* Oportunidad de ver cuánto hemos crecido como institución, y sentirse parte de la misma.

El ayuntamiento de Nizao, posee grandes fortalezas en los criterios facilitadores, sin embargo, a modo general, podemos decir que las principales áreas de mejoras están orientadas al diseño y establecimientos de mecanismos para la evaluación de efectos e impacto de los productos y servicios del ayuntamiento, así como, instrumentos para medir la percepción ciudadana y de nuestros grupos de interés.

4. ANEXO: GUIA DE AUTOEVALUACION.