



**GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO
AYUNTAMIENTO MUNICIPAL YAGUATE MAYO 2017**

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 auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones 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 auto evaluación 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

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico 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.

Este documento ha sido elaborado 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.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL.

Santo Domingo, agosto de 2013

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. 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 I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 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. 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. 4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, 	<p>Se evidencia que el Ayuntamiento Municipal de Yaguata (AMY) Tiene formulada y desarrollada la misión, visión y los valores, implicando a los grupos de interés y empleados, mediante reuniones, conferencias, charlas, talleres, y opiniones de los munícipes encuestados.</p> <p>Se evidencia que los valores están alineados con la misión, visión respetando el marco general de valores del sector público.</p> <p>Se evidencia que se ha asegurado la comunicación de la misión, visión y los objetivos estratégicos y operativos, a los empleados y grupos de interés, mediante grupos de consultas, asambleas, reuniones, e informes de cada reunión y asamblea.</p>	<p>No se evidencia que se revisa de forma periódica la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, porque no se ha cumplido el tiempo de revisión.</p>

<p>tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; 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>El Ayuntamiento Municipal de Yaguate (AMY), tiene un documento donde se establece la prevención de comportamientos no ético, como un manual de reglas /normas del empleado AMY.</p> <p>Se evidencia que el AMY gestiona la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos, mediante el manual de prevención de AMY.</p> <p>Se evidencia que se refuerza la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados, a través de reuniones, visitas de monitoreo y encuestas verbales.</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 1.2. Gestionarlaorganización,su rendimiento y su mejora continua

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la</p>	<p>Se evidencia que se han definido las estructuras de gestión adecuadas, acorde a los lineamientos establecidos por el órgano rector y han asegurado un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>Se evidencia que se ha identificado y fijado las prioridades de los cambios necesarios</p>	

<p>estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>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).</p> <p>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”).</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>relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización, mediante solicitud de los municipios, juntas de vecinos, delegados municipales y reuniones con las comunidades.</p> <p>Se evidencian se han Definido 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, a través de el formulario que se implanta con los ciudadanos pertenecientes a los diversos grupos sociales acerca de la valoración que se tiene de cada departamento en las distintas áreas de la institución</p> <p>Se evidencia el inicio de la aplicación de los principios de GCT mediante la implementación del CAF.</p> <p>Se evidencia que se ha formulado y alineado la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización, mediante la creación de la intranet, correo electrónico, el portal institucional, redes sociales.</p>	<p>No se evidencia que se han definido los 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.</p> <p>No se evidencia que se haya desarrollado 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.</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 importante 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>Se evidencia que se generan las condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo, mediante la asignación de trabajos en equipo vía correo electrónico, circulares, autorizaciones, memorándum, adecuación de áreas físicas.</p> <p>Se evidencia que se han creado las condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización, mediante grupos de trabajo, correo electrónico, reuniones internas de las áreas, boletín informativo, adquisición de una central telefónica.</p> <p>Se evidencia 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, a través de la adquisición de computadoras, impresoras multifuncionales, una central telefónica.</p> <p>Se evidencia que se comunica lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, mediante comunicaciones escritas, reuniones internas y externas.</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"> 1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. 2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación. 3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización. 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. 5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual. 6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de 	<p>Se evidencia que se predica con el ejemplo y se actúa en consonancia con los objetivos y valores establecidos, por ejemplo la honestidad la transparencia la ética, se evidencian por los sistemas financieros, información en el portal, en facebook, reportes de ejecuciones presupuestaria, creación de la OAI, boletines mensuales.</p> <p>Se evidencia que se promueve una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación, a través de reuniones internas, mediante el documento reglas/normas de empleados AMY.</p> <p>Se evidencia que se informa y consulta de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización, a través de reuniones, comunicaciones, circulares</p> <p>Se evidencia que se apoya a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización, mediante el acompañamiento de otros empleados de más experiencia, asesores, y de los talleres que imparte FEDOMU.</p> <p>Se evidencia que se proporciona la retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual, mediante reuniones de todos los empleados, reuniones con los encargados de las áreas.</p> <p>Se evidencia que se fomenta y potencia a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y</p>	
---	---	--

<p>autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</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>competencias, incluso en la rendición de cuentas, mediante comunicaciones de asignación de funciones, reuniones.</p> <p>Se evidencia que se promueve una cultura del aprendizaje y se anima a los empleados a desarrollar sus competencias, a través de talleres, elaboración del plan anual de capacitación, charlas de técnicos de otros ayuntamientos sobre temas laborales y otras entidades estatales.</p> <p>Se evidencia que se demuestra la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva, a través de reuniones donde la máxima autoridad (alcaldesa) acepta y aprueba las recomendaciones y propuesta que se les plantean.</p> <p>Se evidencia que se reconocen y se premian los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo, mediante la entrega de certificados al empleado del mes.</p> <p>Se evidencia que se respeta y responde a las necesidades y circunstancias personales de los empleados, mediante otorgar permisos en circunstancias personales de salud y educación.</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"> 1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización. 2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización. 3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización. 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. 5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. 	<p>Se evidencia que se desarrollo un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización, a través de un estudio sobre personas envejecientes desamparados.</p> <p>Se evidencia que se ayuda a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización, mediante los delegados municipales.</p> <p>Se evidencia que se ha identificado publicas relevantes y se han incorporado a la entidad municipal, por ejemplo la construcción de todas las calles del municipios.</p> <p>Se evidencia que se comprueba 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, mediante acuerdos firmados con la MOPC, salud pública y mediante contemplar temas estatales en su plan de desarrollo municipal,</p> <p>Se evidencia que se ha involucrado a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización, mediante los comités de desarrollo comunitario que detectan las necesidades del municipio, salud pública ampliación de las emergencias del sub centro de salud, educación becas, juntas de vecinos.</p>	

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (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>Se evidencia que se mantiene relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas, mediante la MOPC, EGHIE, enlaces con la gobernación, oficina senatorial, la cámara de diputados, ministerio de educación.</p> <p>Se evidencia que se desarrollan mantienen alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes, grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc. Mediante acuerdos de colaboración con la embajada cubana, yuguatenses ausentes en new york, actividades con asociaciones deportivas club de leones.</p> <p>Se evidencia que se participa en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas, por ejemplo mediante colaborar con grupos estudiantiles, las juntas de vecinos.</p> <p>Se evidencia que se construye y promueve el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios, mediante el poner información del ayuntamiento sobre sus arbitrios, horario, y servicios.</p> <p>Se evidencia que se ha desarrollado un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés, mediante prensa, brochour, página web institucional, boletines.</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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. 2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. 3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. 4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización. 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). 	<p>Se evidencia que se tiene identificado a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>Se evidencia que se recopila, analiza y revisa de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción, mediante las visitas que realiza la alcaldesa a los pueblos del municipios junto con el departamento de relaciones públicas, y se hacen notas de prensa al respecto.</p> <p>Se evidencia que se recopila, analiza y revisa de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, mediante los delegaos municipales.</p> <p>Se evidencia que se recopila de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización, mediante archivos electrónico, físicos, departamento de prensa, sistema financiero, etc.</p> <p>Se evidencia el inicio del análisis de los puntos fuertes y las áreas de mejoras de la institución, como las acciones sobre el análisis FODA.</p>	<p>No se evidencia que se ha comunicado los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>No se evidencia que se realice de forma sistemática el análisis de las debilidades y fortalezas.</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"> 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. 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. 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. 4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. 5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés. 6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización. 	<p>Se evidencian acciones de traducir la misión y visión en objetivos estratégicos y operativos, mediante la formulación del plan municipal de desarrollo.</p> <p>Se evidencia que se han involucrado a los grupos de interés en la elaboración de la estrategia y la planificación equilibrado y dando prioridad a sus necesidades expectativas, mediante los registros de participación, informe de reunión, las fotos de la reunión.</p> <p>Se evidencia que se asegura la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización, mediante la planificación y la gestión de los recursos y la formulación presupuestaria.</p>	<p>No se evidencia el análisis de riesgos.</p> <p>No se evidencia que se han evaluado 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 se evidencia que se equilibren las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>No se evidencia que se ha desarrollado 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"> 1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 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. 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). 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. 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. 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>No se evidencia que se ha Implantado la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>No se evidencia que se traduzcan los 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 se evidencia que se desarrollen 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 se evidencia que se comunique de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> <p>No se evidencia que se desarrollan y aplican 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>No se evidencia que se desarrollan y 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>

7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.		No se evidencia que se evalúan las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	Se evidencia se han creado y desarrollado una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento. A travez de la creación innovadora de la pagina web del ayuntamiento WWW.AMY.GOB.DO , a través de la creación y puesta en marcha de la oficina de libre acceso a la información amy, a través de el Facebook del ayuntamiento municipal de yaguata, el cual lleva el mismo nombre, a través del comité decalidad ya constituido para brindar información de calidad al ciudadano que asi lo requiere.	No se evidencia que se haya creado y desarrollado una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	Se evidencia Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio a travez de la implemtacion de valoración ciudadana por departamento y a través de los comentarios que cada visitante da en las publicaiiones del trabajo transparentado amy, que esta en las redes sociales WWW.AMY.GOB.DO y Facebook del ayuntamiento municipal de yaguata	No se evidencia que se monitorice de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.

3. Debater sobre la innovación y la modernización planificadas y su implementación con los grupos de interés relevantes.		No se evidencia que se debate sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.
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.).		No se evidencia que se asegure la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio.
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.		No se evidencia que se asegure la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No se evidencia que se haya establecido el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.
7. Promover 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.		No se evidencia que 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.

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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.	Se evidencia a través de las reuniones que hace la alcaldesa con los grupos sociales de intereses, trasladarse a las diferentes zonas donde ellos plantean las necesidades de sus sectores y se agendan y planifican para	No se evidencia que se analiza de forma periódica 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.

<ol style="list-style-type: none"> 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). 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. 4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos. 5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, 	<p>trabajar, se evidencian a su vez con lo que es el presupuesto participativo donde cada grupo de interés expresa sus necesidades comunitarias y se agendan para poner en función a través del presupuesto participativo, se evidencian a su vez con los reportes que trae cada delegado municipal de la zona que le pertenece de las necesidades que detectan posteriormente se reúnen con la alcaldesa y tesoro para gestionar los recursos humanos para dicha implementación</p> <p>Se evidencia se apoya la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento</p>	<p>No se evidencia que se desarrolla e 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.</p> <p>No se evidencia que 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.</p> <p>No se evidencia que se Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>No se evidencia que se apoya la cultura del desempeño</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 infraestructura).</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>transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo, a través de las políticas de remuneración por horas extras trabajadas, por trabajos realizados en días festivo, y se reconoce al empleado del mes a través de reconocimientos al empleado del mes</p>	<p>No se evidencia que se utilicen 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>No se evidencia que se presta especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica.</p> <p>No se evidencia que se gestiona el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad.</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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>		<p>No se evidencia se implemente 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.</p>

<p>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.</p>	<p>Se evidencia la realización de 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. A través de la evaluación de el personal con la detección de necesidad de capacitación por área y con la elaboración del plan anual de capacitación</p>	
<p>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 laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>Se evidencia 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 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>Se evidencian desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas las personas de la organización mediante el plan anual de capacitación impartido por inap y infotep.</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>Se evidencia</p>	

6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.		No se evidencia Promover la movilidad interna y externa de los empleados .
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).	Se evidencias Desarrollar y promover métodos modernos de formación a través de talleres, cursos conferencias	
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.		No se evidencia 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
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 de la análisis costo/beneficio.		No se evidencia 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 de la análisis costo/beneficio
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	Se evidencias Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia. Para esto se a implementados cursos te	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Se evidencia Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo, a través del listado de reuniones que se hacen donde se promueven, y a través del empoderamiento que se le da de forma oral a cualquier de los empleados para hacer	

	<p>actividades a favor del municipio donde las personas que este seleccione, participen en dicho trabajo, por ejemplo en la donación de botiquines para semana santa, en la donación de donación de alimentos a los dagnificados, en los operativos médicos que se realizan con los integrantes de la institucion, se evidencia en la pagaina del ayuntamiento www.amy.gob.do y el facebok del ayuntamiento</p>	
<p>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)).</p>	<p>Se evidencia 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) a través de la implementación del buzón de sugerencias, de el formulario de valoración de departamento donde se les da la oportunidad al ciudadano y al empleado de clasificar el trabajo de la institución y dar su opinión para mejorar).</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 implementación de acciones de mejora.</p>		<p>No se evidencia 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 implementación de acciones de mejora</p>
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>		<p>No se evidencia Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución</p>
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de</p>		<p>No se evidencia Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publ</p>

mejora.		icarsus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora
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.	Se evidencia 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 a través de el formulario de valoración externo donde los empleados dan su opinión acerca de cada departamento y el trabajo que realizan para poder medir la gestión y la calidad del trabajo que realizamos,	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Se evidencia Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral, a través de la puesta en TSS de los empleados al momento en que ingresan a la institución, se evidencia a través de departamento de asistencia social y salud con el que cuenta la institución para dar seguridad de salud y asistencia a los empleados, se evidencia a través de que a estos se les otorga el permiso de licencias medicas por enfermedad	
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 pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	Se evidencia 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 pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación a través de otorgar las licencias medicas con los permisos	

	pertinentes a las mujeres embarazadas en periodo pre y pos natal, a través de que cada empleado que esta estudiando trae una justificación de horario y se les da el permiso para asistir a sus lugares de estudios	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se evidencia Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad a través de que a los empleados con problemas de salud se le hace ajustes de días y se plasman en sus expedientes, se evidencia ya que a los empleados con discapacidad si están aptos para el trabajo se les cambia de funciones para que puedan realizar trabajos más cómodos y que no les afecten, y con el cambio de horarios	
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).		No se evidencia 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

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	Se evidencia 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, a través de que todas nuestras compras tienen constancia del proveedor del estado	
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.		No se evidencia 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
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.		No se evidencia 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
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Se evidencia Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones a través del comité de desarrollo municipal en le que participan: salud, la iglesia, ligas deportivaect, pero de forma oral	

5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No se evidencia Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Se evidencia, ya que los encargados de hacer el levantamiento del grupo social al que preside es cada encargado del comité de desarrollo municipal	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No se evidencia Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Se evidencia Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking a través de la comunicación con los proveedores via correo e lectronico	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Se evidencia Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública,utilizando criterios como que el proveedor tenga constancia de proveedor del estado, constancia de que este al dia con impuestos internos, constancia de la TSS al dia llámese certificación	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar unapolítica proactiva de información (porejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).		No se evidencia Asegurar unapolítica proactiva de información (porejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyen a las	Se evidencia Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen	

<p>alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil, a través de la conformación y creación del comité de desarrollo municipal donde participan todos los representantes de las organizaciones comunitarias los cuales hacen levantamientos de las necesidades que tenemos como municipio y en conjunto con ellos planteamos soluciones para su puesta en marcha</p>	
<p>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 ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>Se evidencia 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 ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad a través de la consulta a los ciudadanos a través el formulario de valoración del servicio que recibe</p>	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Se evidencia a través de la puesta en marcha del buzón de sugerencia Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc</p>	
<p>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</p>	<p>Se evidencia 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</p>	

<p>prensaycolgandoinformaciónenIntranet).</p>	<p>prensaycolgandoinformaciónenIntranet la través de las publicaciones en la pagina del ayuntamiento awww. Amy gob.do a través del Facebook del amy: ayuntamiento municipal de yaguata , a través de la revista amy, y a través del rendimiento de cuenta de la alcaldesa en los 100 días de gestión</p>	
<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>		<p>No se evidencia Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción</p>
<p>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.</p>		<p>No se evidencia 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</p>
<p>8. Asegurarse 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>	<p>Se evidencia Asegurarse 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 a través de los comentarios que los ciudadadnos dan en el momento en que entran a nuestra pagina y a través de la puesta en marcha de la oficina de libre acceso a la información</p>	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Se evidencia Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa a través de las ejecuciones presupuestarias, por ejemplo a través de informes mensuales y trimestrales	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Se evidencia, por ejemplo cuando se realizan gastos no contemplados en el presupuesto, se evidencian a través de modificaciones presupuestarias aprobadas por el concejo municipal	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Se evidencia Asegurar transparencia financiera y presupuestaria, ya que a través de la oficina de libre acceso a la información se cuelgan las nominas en la pagina/ portal de libre acceso a información, a demás de que esas informaciones se les pueden suministrar al ciudadano al solicitarla en dichas oficina	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.		No se evidencia Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficiente
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.).	Se evidencia 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 ya que el presupuesto se encuentra en la dirección general de presupuesto, y antes de preparar el	

	<p>esupuesto general los regidores se reúnen para analizar los posibles ingresos y gastos para el periodo determinado para esto los regidores firman un acta de presupuesto aprobado</p>	
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>		<p>No se evidencia 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>Se evidencia fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética, ya que cada inversión que se ejecuta esta aprobada por el consejo de regidores que se encarga de regir los gastos extraordinarios del ayuntamiento para mantener transparencia y ética de estos, se evidencia además el contrato, ordenes y cotizaciones de compra</p>	
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>Se evidencia incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto en la comunicación que se hace a la alcaldesa cuando se hacen las licitaciones de lugar</p>	

SUBCRITERIO 4.4.Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurarse de relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>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</p>	<p>Se evidenciará que se garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada a través de el servicio de libre acceso a la información, ya que estas se publican a su vez en la página del ayuntamiento amy.gob.do, las cuales ahí permanecen ya que estas antes de ser emitidas son procesadas por el departamento de prensa amy y por los encargados de área a las que pertenece la información, además de que estas se trabajan con evidencias de documentaciones escritas y firmadas.</p> <p>Se evidenciará que se controla constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurarse de relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés ya que son los grupos de interés, el plan de desarrollo comunitarios los encargados de velar por el buen funcionamiento de estos</p> <p>Se evidenciará que se desarrollan canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empl</p>	<p>No se evidencia el desarrollo de sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos</p>

<p>información y el conocimiento relacionados con sustareasyobjetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</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>Se evidencia el acceso a la información y el conocimiento relacionados con sustareasyobjetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc, a través de la revista informativo amy, a través de las circulares y las convocatorias a reuniones las cuales se hacen a cada vez que hay una información de interés para comunicar</p> <p>Se evidencia Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.). ya que las novedades de las informaciones a tratar con el personal se publican en el mural informativo amy, se evidencia a demás en la preparación/ capacitación a los empleados en las distintas áreas a través de diversas</p> <p>Se evidencia 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 ya que el manual de cargo de cada empleado dice sus funciones</p>	<p>No se evidencia 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>
--	--	---

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar las tecnologías.

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

<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>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.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. 		<p>No se evidencia Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos</p> <p>No se evidencia 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.</p> <p>No se evidencia Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>No se evidencia Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas 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 El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p> <p>No se evidencia 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.</p> <p>No se evidencia 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.</p> <p>No se evidencia 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</p> <p>No se evidencia 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</p>
--	--	---

<ol style="list-style-type: none"> 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. 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. 7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario. 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>No se evidencia 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</p> <p>No se evidencia Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario</p> <p>No se evidencia Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>No se evidencia 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>
--	--	--

SUBCRITERIO 4.6.Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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). 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>Se evidencia con la descentralización de la institución a través de los delegados municipales que ejercen las funciones de alcaldes en las zonas a las que se les asigne, el servicio de salud perteneciente al departamento de asistencia social el cual se</p>	<p>No se evidencia 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>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>tralada hasta los hogares de los ciudadanos con problemas de salud Se evidencia a través del mantenimiento que de mayordomía, el mantenimiento del departamento de ornato y limpieza y el equipamiento se realiza a través de la solicitud de la compra de estos que se hace a la alcaldesa la cual los aprueba, se evidencia ya que los materiales usables los mantenemos en el almacén</p>	
<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Se evidencia Se Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos evidencia</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>Se evidencia 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 a través de acceso y aparcamiento para los empleados y ciudadanos</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>No se evidencia 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>Se evidencia Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local ya que cuando la ciudadanía utiliza las instalaciones pertenecientes al ayuntamiento, se les facilitan</p>	

	a los ciudadanos para actividades de interés, para eso los ciudadanos deben hacer la solicitud escrita a menos que sea en casos de emergencia	
--	---	--

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora	
<ol style="list-style-type: none"> Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso). 	<p>Se evidencia ya que los grupos de interés en conjunto con los delegados municipales son quienes los procesos claves que se deben realizar en el municipio, por ejemplo los delegados traen los reportes y el comité de calidad en conjunto con la alcaldesa los realiza</p> <p>Se evidencia</p> <table border="1" data-bbox="863 899 1522 1138"> <tr> <td> <ol style="list-style-type: none"> Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso). Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante. </td> </tr> </table> <p>Que los delegados municipales y el comité de desarrollo comunitario es el responsable de realizar los diagnósticos de las necesidades del municipio en base a las pautas que en reuniones se les da</p>	<ol style="list-style-type: none"> Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso). Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante. 	
<ol style="list-style-type: none"> Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso). Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante. 			

<p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p> <p>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.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>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</p>	<p>Se evidencia Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos ya que los grupos de interés en conjunto con los delegados municipales hacen los levantamientos de manera escritas para realizar a través de ella el plan de ejecución</p> <p>Se evidencia Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización ya que se les da, a través de les proporciona un 20% del gasto de la obra a quienla valla a realizar, y los demás se kle asignan en partidas dependiendo del monto que esta conlleva lo cula se hace en concenso con el concejo de regidores</p>	<p>No se evidencia Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante</p> <p>No se evidencia Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p> <p>No se videncia Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario</p> <p>No se videncia 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,</p>
---	---	--

<p>desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>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).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>Se evidencia 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 ya que el departamento de tecnología se encarga de mantener el monitoreo a los procesos tecnológicos AMY</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 5.2.Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a losciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.		No se evidencia Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares
2. Involucraralosciudadanos/clientes eneldiseñoymejoradelosserviciosy productos (por ejemplo, por medio deencuestas, retroalimentación, grupos focales, sondesacercalosservicios yproductos y si son eficaces teniendo encuestaaspectosdegéneroydediversidad, etc.).	Se evidencia Involucraralosciudadanos/clientes eneldiseñoymejoradelosserviciosy productos (por ejemplo, por medio deencuestas, retroalimentación, grupos focales, sondesacercalosservicios yproductos y si son eficaces teniendo encuestaaspectosdegéneroydediversidad, etc a través de el formulario de valoración que se realiza a los ciudadno encuestas en las diferentes áreas para detectar la calidad del servio	
3. Involucraralosciudadanos/clientesy aotrosgruposdeinteréseneldesarrollo		No se evidencia Involucraralosciudadanos/clientesy aotrosgruposdeint

<p>de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>		<p>eré en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización</p>
<p>4. 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>Se evidencia 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. a través de la publicación de los cambios y nuevas creación de departamento en la pagina web del ayuntamiento www.amy.gob.do</p>	
<p>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.</p>	<p>Se evidencia 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 ya que en la oficina de libre acceso a la información se proporcionan esas informaciones, en el facebook ayuntamiento municipal de yaguate,</p>	
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>Se evidencia Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados ya que fue creado el comité de calidad amy el cual es el responsable de brindar información a la ciudadanía acerca de los servicios que se brindan en la institucion, la cual es analizada por el departamento de comunicaciones y prensa antes de ser emitidas a la ciudadanía</p>	

<p>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, tableros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>Se evidencia Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, ya que en esta institución existe la oficina de libre acceso a la información donde se les proporciona a la ciudadanía informaciónes escritas en varios formatos, y se les indica el acceso a esa información en la página web del ayuntamiento, lugar donde reposan todas las informaciones de esta institución, además hay informaciones en la revista informativa y, y en videos alucivos a las actividades de la institución que así lo ameriten</p>	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>Se evidencia Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos, ya que existe un buzón de sugerencia donde el ciudadano y el empleado presentan sus quejas y sugerencia y se les convoca a reunión y se les da respuesta a las quejas presentadas a través del departamento de rescusos humanos</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>Se evidencia Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece, a través de la conformación del comité de desarrollo municipal por ejemplo: con la entrega de becas estudiantiles en el área de educación a estudiantes meritorios, en la donación de</p>	

	medicamentos y visitas domiciliarias a través del salud y asistencia social, se evidencia a través del aporte económico a las ligas y clubes deportivas, a través de las solicitudes de las juntas de vecinos para construcción de obras	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Se evidencia Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público a través de la conformación de el consejo de desarrollo municipal en el cual intervienen representantes de organizaciones publicas y privadas	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se evidencia Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	Se evidencia Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales a través de la opinión personal que se le hace a los ciudadanos en el momento en que recibe el servicio en cualquier de las áreas al cual le hemos nombrado valoración ciudadana de departamentos/areas	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No se evidencia Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas a
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.	Se evidencia ya que por realizar esas acciones se les toma en cuenta para se nombrados empleados del mes con un certificado que se les otorga y su foto colgada en el mural informativo amy	
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los		No se evidencia Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en

procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).		toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades)
---	--	--

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:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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).</p> <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios)</p>	<p>Se evidencia porque estos criterios están establecidos en el formulario que tiene cada empleado llamado reglas/normas y, se evidencia además porque en el plan anual de capacitación esta ética, deberes y derechos del ciudadano donde se les enseñó a tener buen trato a los clientes, además de servicio al cliente en una de las capacitación</p> <p>Se evidencia Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización, se evidencia a través de la brigada dando oportunidades temporales de trabajo a la ciudadanía, a través de las reuniones que realizan la alcaldesa con las juntas de vecino donde ellos plantean las necesidades del sector y esto se publica en la página del ayuntamiento www.amy.go.do, se evidencia además mediante en el Facebook de ayuntamiento municipal de yaguate y mediante el presupuesto participativo</p> <p>Se evidencia Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con</p>	

<p>de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</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>discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, a través de la lista de precios por servicios que ofrece el departamento de recaudaciones por cada servicio que implique costo, se evidencia acceso con transporte público ya que este ayuntamiento cuenta con transporte el cual al ser requerido a través de comunicación a la ciudadanía se les facilita, el acceso a personas con discapacidad se evidencia a través de la designación</p> <p>Se evidencia Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.). ya que en este ayuntamiento se trabaja la capacitación del personal en todas las áreas, se evidencia a través de la capacitación del INAP ETICA, DEBERES Y DERECHOS DEL CIUDADANO, y la capacitación al personal administrativo de INTRODUCCION A LA ADMINISTRACION PUBLICA, donde según los archivos adjuntos que se nos envió como evidencia de lo que se va tratar están la legislación, ley 41-08 entre otras</p> <p>Se evidencia La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc, a través de que a las</p>	<p>No se evidencia en ningún documento, aunque esta institucion amy en parte cumpla con 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>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>embarazadas se les da preferencia en las filas para cobrar, tanto a ellas como a los envejecientes, se evidencia además ya que tanto a los envejecientes como minusválido se les da el acompañamiento de uno o varios policías municipal quienes les acompañan a subir y bajar las escaleras</p> <p>Se evidencia La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).ya que el cliente/ciudadano tiene la libertad de escoger como quiere que se le de el servicio, diciendo la cantidad del material, transparentando el servicio a través de constancias legales como facturas</p> <p>Se evidencia la correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos, ya que estos pueden comprobarla en la pagina del ayuntamiento municipal de yaguata donde se cuelgan las informaciones</p> <p>Se evidencia La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización a través de encuesta de valoración por los departamentos y a través del buzón de sugerencia</p> <p>Se evidencia nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios, ya que a través del formulario de valoración por departamento ya que en este dice lo siguiente” la confianza en el servidor la valora como”</p>	
--	---	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Sugerencias recibidas e implementadas. 3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. 4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes. 5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. 	<p>Se evidencia 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, a través de las juntas de vecinos , el consejo de desarrollo económico y social</p> <p>Se evidencia sugerencias recibidas e implementadas a través de propuesta de trabajo con las comunidades</p> <p>Se evidencia grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes a través del comité de desarrollo económico y social</p> <p>Se evidencia Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. a través de reuniones con la alcaldesa y los grupos de interés, se pueden evidenciar en la página del ayuntamiento www.amy.gob.do</p>	<p>No se evidencia indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. 	<p>Se evidencia Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos a través de las comunicación</p> <p>Se evidencia Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio, a través de los resultados inmediatos</p>	

3. Costo de los servicios.	Se evidencia Costo de los servicios en el programa de municipio con el cual se evidencian los costos del servicio, además estas informacviones están plasmadas en el mural informativo amy, y en el departamento de recaudaciones	
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	Se evidencia la Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios, por ejemplo: cuando el ciudadano/cliente va a solicitar un servicio se le dan las pautas a seguir de forma oral para mayor comprecion a traves del listado de costos de servicios escritos los cuales se le facilitan al ciudadano al momento de solicitar el servicio	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia. 2. Disponibilidad y precisión de la información. 3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización. 4. Número de actuaciones del Defensor Público. 5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la	Se evidencia el Número de canales de información y su eficiencia a traves de la pagina web www.amy.gob.do y de los brochur de precios que se le facilita a los clientes Se evidencia la Disponibilidad y precisión de la información al entrar al portar de la página web del ayuntamiento y al buscar en físico en el ayuntamiento y en el mural informativo amy donde se cuelgan las informaciones pertenecientes al ayuntamiento Se evidencia Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y	 No se evidencia Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización No se evidencia Número de actuaciones del Defensor Público.

información.	transparencia de la información, ya que solo transmitíamos la información de modo oral y ahora tenemos la información escrita	
--------------	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas. 2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. 3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	Se evidencia a través de la implementación del buzón de sugerencias de la institución las cuales se leen a diario se contactan a los solicitantes y se les da información	No se evidencia Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación No se evidencia evidencia Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales)

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:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	Se evidencia La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés, a través de las encuestas de valoración de departamento realizada a la ciudadanía en encuestas de valoración y en los comentarios que se plasman en las redes sociales	

<p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p> <p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p> <p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Se evidencia yel Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores, a traves del comité de calidad que es un grupo de empleados de la institcion los cuales aportaron ideas acerca de la creación de la misión visión y valores del ayuntamiento tomando en cuenta los avances/cambios en el sistema económico y social</p> <p>Se evidencian mecanismos de consultas y diálogos a través de las reuniones a las que se convoca tanto al personal como a los grupos de interés para dialogar y consultar respeto a cualquier decisión del ayuntamiento</p> <p>Se evidencia a través de las reuniones que hace la alcaldesa con el ayuntamiento y los distintos grupos sociales para tratar temas del momentos y competentes a la ciudadanía, se evidencia además por la implantación del departamento de salud y asistencia social donde se les da servicio a los ciudadanos con problemas de salud, se evidencia través de las ayudas sociales que ofrece esta institución a los mas necesitados, se evidencia a través de otorgar becas universitarias a estudiantes meritorios</p>	<p>No se evidencia Participación de las personas en las actividades de mejora</p> <p>No se evidencia Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético</p>
--	---	---

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con lossistemas de gestión:

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. 3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. 4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido. 5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. 	<p>Se evidencia 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, a través de la capacitación a los diferentes directivos en sus áreas valiéndose de charlas, talleres y cursos de capacitación, gestionados a través del departamento de recursos humanos</p> <p>Se evidencia El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización a través de las comunicaciones que se envían a las distintas empresas y/o organizaciones solicitando/gestionando los recursos para los distintos procesos, se evidencia a su vez a través de las cartas de solicitudes de compras aprobadas las cuales son dirigidas a la alcaldesa y de las facturas de compras a proveedores del estado</p> <p>Se evidencia El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas a través del manual de funciones, y de forma oral donde se designa algún empleado como encargado de tal y/o cual actividad</p> <p>Se evidencia El enfoque de la organización para los cambios y la innovación a través de la implantación de lo moderno y tecnológico para la innovación como lo es la oficina de libre acceso a la información y la publicación de las informaciones realizadas y por realizar en WWW.AMY.GOB.DO</p>	<p>Áreas de Mejora</p> <p>No se evidencia La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido</p>

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>Se evidencia 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. a través de las capacitaciones al personal de manejo de conflictos, a través de la capacitación al personal de trabajo en equipo, de las reglas/normas (políticas) y alusivas al respeto del encargado al subalterno y viceversa, a través de la puesta en conocimiento de las normas y sanciones establecidas en la ley 41-08. y de las reuniones que se realizan en la institución en pro a mejorar el comportamiento/trato entre los compañeros de trabajo</p> <p>Se evidencia</p> <div data-bbox="863 922 1524 1230" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>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.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p> </div> <p>a través la flexibilidad de horarios a través de la certificación de horarios de estudios de cada empleado que este en dicha situación, se evidencia a través del otorgamiento de permisos a las personas con situación de salud</p>	

<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>lo cual se llena el formulario y se queda plasmado en el expediente del empleado, a través de la recibida de licencias medicas en caso de tener cualquier problema de salud Se evidencia la toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización, se evidencia a través del trato obligatorio a los empleados sin importar género, una muestra de eso es los cargos en la dirección que ocupan las personas al igual que en los empleados de estatutos simplificados</p> <p>Se evidencia La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo, a través de las condiciones estructurales, la comodidad de las computadoras, la tecnología, las comodidades laborales y los adecuados estándares de trabajo</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p> <p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>Se evidencia Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias a través del plan anual de capacitación donde a través del DNC, se hacen detección de necesidad de capacitación donde de modo sistemático se va capacitando al personal en las diferentes áreas</p> <p>Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias</p> <p>Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias</p>	<p>No se evidencia Motivación y empoderamiento.</p>

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p> <p>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).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> <p>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).</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</p>		<p>No se evidencia 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).</p> <p>No se evidencia 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)</p> <p>No se evidencia Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>No se evidencia Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>No se evidencia Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación</p> <p>No se evidencia 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)</p> <p>No se evidencia 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</p>

<p>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>Se evidencia a través de la entrega de reconocimiento por buen desempeño a lo cual nombramos empleado del mes, y a través de la carta de felicitaciones que se hace a cada empleado en el día de su cumpleaños</p> <p>Se evidencia Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización a través de la integración a colaboración que brinda cada empleado al involucrarse en actividades colectiva de forma voluntaria en la organización , se evidencia en las fotos que se encuentran en la pagina del ayuntamiento www.gob.amy.do</p>	<p>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>No se evidencia Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés)</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
<p>I. 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</p>	<p>Se evidencia 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,</p>	

<p>humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p> <p>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 carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p>	<p>acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc, a través de las charlas que se realizan en la sala capitular para la prevención de algunas enfermedades, a través de carta y listado de asistencia, el apoyo a las actividades deportivas se evidencia a través de la solicitud de apoyo realizadas a este ayuntamiento las cuales son refrendadas por el concejo y aprobadas para apoyar al deporte, se evidencia a la participación de actividades humanitarias a través de maratones que realiza este ayuntamiento con los municipios solicitando donaciones a las que se les nombra TODOS JUNTOS POR XXX, a través de la aprobación de solicitudes y de las ayudas sociales</p> <p>Se evidencia Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global a través del formulario de la valoración que se realiza a la ciudadanía a modo de encuesta Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global, y del buzón de sugerencias</p> <p>Se evidencia 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 carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes, ya que la construcción de carreteras, de eliminación se publica en la página del</p>	
--	--	--

<p>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.).</p> <p>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, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está</p>	<p>ayuntamiento www.gob.do donde la población ciudadana da sus comentarios respecto a dichas obras</p> <p>Se evidencia 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, etc.) a través de las opiniones de valoración que se hallan en el Facebook del ayuntamiento. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE YAGUATE</p> <p>SE EVIDENCIA A TRAVÉS DEL FORMULARIO DE ESTIMACIÓN DE ÁREA Y EMPLEADO QUE SE HACE EN EL AYUNTAMIENTO DONDE EL CIUDADANO ES ENCUESTADO Y DA SU OPINIÓN</p> <p>Se evidencia Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está</p>	<p>No se evidencia 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>No se evidencia 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, etc.).</p>
---	--	---

<p>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>instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, a través de la realización casi completa de las actividades culturales como las fiestas patronales, la donación de alimentos y corchones y ropas a los damnificados, el apoyo monetario individual a personas que así lo merezcan</p> <p>Se evidencia a través de los comentarios y cantidad de like y compartir que se le otorgan a las publicaciones de las actividades del ayuntamiento con la comunidad, se evidencia en www.amy.gob.do</p>	
---	---	--

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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 medio ambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Se evidencia Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad a través del consentimiento de los representantes de grupos sociales para formar parte del comité de desarrollo municipal</p>	<p>No se evidencia 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 medio ambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p>

<p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja 8por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja 8 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</p>	<p>Se evidencia el Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc ya que si alguien da un comentario negativo repto a algo se convoca una reunión con el personal a nivel interno y se le busca solución a dicha problematuica</p> <p>Se evidencia Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja 8por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, ya que cuando alguien viene al departamento de recursos humanos, el de asistencia social o al; despacho de la alcaldía se le gestiona la ayuda que el ciudadadnio requiera, se evidencia a traves de la nomina de ayuda social, ayuda estudiantil, y a traves de los expedientes que aquí están acentados, como rectas aprobadas y ect.</p> <p>Se evidencia Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados a traves de comunicaciones/ circulares donde se les informa de dicha activad y se les indica que deben asistir</p>	<p>No se evidencia Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja 8 por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas</p> <p>No se evidencia Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas</p> <p>No se evidencia Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la</p>
--	---	--

<p>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>Se evidencia 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 a través de charlas/conferencias que da el grupo reciliente en las instituciones municipales , se pueden evidenciar a través del listado de asistencia, y de fotos</p>	<p>organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales</p> <p>No se evidencia Resultados de la medición de 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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos). 2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.). 3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. 4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. 	<p>Se evidencia Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la</p>	<p>No se evidencia Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad</p> <p>No se evidencia Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p> <p>No se evidencia Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones</p>

<p>5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.</p> <p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>organización a través de los cheques emitidos, a través de pro a dicho contrato u acuerdo</p>	<p>No se evidencia Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto</p> <p>No se evidencia Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>No se evidencia Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto</p>
---	--	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p> <p>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).</p> <p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>	<p>Se evidencia 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 Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios a través de la implementación y en marcha del plan anual de capacitaciones</p> <p>Se evidencia a través de la implantación de la oficina de libre acceso a la información que mejora la calidad de la misma y da acceso a los ciudadanos que no tienen acceso a las redes sociales a poder mantenerse informado de lo que sucede en el gobierno local, evidenciando así su transparencia</p>	<p>No se evidencia La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos</p>

<p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p> <p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>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.).</p> <p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias 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 auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>Se evidencia 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. A través de la publicación de las informaciones en las redes sociales donde se les da el lik al ciudadano que requiere información para ahorrar papel, tiempo y gastos y cuidar el medio ambiente</p> <p>Se evidencia resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización a través del servicios del auditor con el que cuenta el ayuntamiento.</p> <p>Se evidencia Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros, a través de los formularios financieros de la DIGEPRES y de municipia</p> <p>Se evidencia Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera a través de las inspecciones de la auditoria.</p> <p>Se evidencia Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible, a través de que se consultan a varios vendedore</p>	<p>No se evidencia Resultados de benchmarking (análisis comparativo</p> <p>No se evidencia Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas</p> <p>No se evidencia Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p>
--	---	--

	proveedores del estado y se les compra al que tenga el servicio a menor costo y a igual calidad	
--	---	--

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 autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.