



**GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO**

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, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos. 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>Tenemos misión y visión formulada. Está plasmada en el Formulario de presupuesto. Implicamos a algunos empleados que son miembros del equipo de calidad. Evidencia: Minuta, fotos, Presupuesto</p> <p>Definimos los valores del ayuntamiento, los cuales son: Evidencia: Minuta, fotos, Presupuesto</p> <p>Nuestra misión, visión y valores están recién creados.</p> <p>El Área de RRHH previene comportamientos no éticos, comunica a los empleados y ciudadanos, el tipo de vestimenta para acceder a las instalaciones, que no deben entrar con armas de fuego ni armas blancas. Evidencia: Circular, en el mural y</p>	<p>No implicamos a los grupos de interés ni a todos los empleados.</p> <p>No hemos comunicado la misión y la visión.</p> <p>No contamos con manual de ética, no tenemos un régimen ético disciplinario.</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>en las diferentes oficinas, memorándum prohibiendo la salida de las instalaciones para desayunar, para gestionar el cumplimiento del horario de trabajo.</p> <p>El Área de RRHH previene comportamientos no éticos, comunica a los empleados y ciudadanos, el tipo de vestimenta para acceder a las instalaciones, que no deben entrar con armas de fuego ni armas blancas. Evidencia: Circular, en el mural y en las diferentes oficinas.</p> <p>Realizamos reuniones periódicas, nuestro alcalde se reúne con los Encargados de Area una vez al mes y dependiendo de la necesidad se reúne de manera individual con cada uno de ellos. Evidencia: lista de asistencia y fotos.</p>	<p>No contamos con manual de ética, no tenemos un régimen ético disciplinario</p>
---	---	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. 3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas 	<p>Contamos con una estructura organizativa, la cual fue elaborada en el 2017. Evidencia: Fotos, Estructura, Registro de asistencia.</p>	<p>No esta revisada ni aprobada por el Ministerio de Administración Pública.</p> <p>No contamos con indicadores.</p>

<p>de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <ol style="list-style-type: none"> 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”). 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. 6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización. 7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. 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. 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 	<p>Estamos realizando encuentros para lograr la elaboración del Plan de Desarrollo Municipal. Evidencia: Registro de participantes, fotos.</p> <p>Estamos implementando el Modelo CAF. Evidencia: Fotos y Registros de participantes.</p> <p>Generamos condiciones para el trabajo en equipo, realizamos operativos de limpieza en el que participan todos los empleados. Evidencia: Fotos y convocatoria.</p> <p>Además de las reuniones periódicas, creamos un grupo de WhatsApp con todos los empleados y un grupo solo con la parte administrativa. En el área de Registro civil se realizan reuniones con los alcaldes pedáneos. Evidencia: registro, fotos, WhatsApp, convocatorias de reuniones. Oficios, solicitudes de necesidades.</p> <p>Los empleados son retroalimentados a través del alcalde o su asistente de los cambios y las innovaciones que ocurren en el ayuntamiento. Evidencia: Memorandum.</p>	<p>No está concluido nuestro Plan de Desarrollo Municipal.</p> <p>No contamos con una estrategia alineada con una estrategia de administración electrónica.</p> <p>No se guarda evidencia de las reuniones departamentales.</p>
---	---	---

<p>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 realizan reuniones con el bloque de la junta de vecinos con diferentes juntas de vecinos, con el Comité de Prevención, Sindicatos, dirigentes choferiles, Dirigentes Deportivos y Culturales, las iglesias, Comerciantes, autoridades policiales y judiciales, entre otros; para mantenerlos informados de los cambios y las innovaciones. Para dirimir conflictos entre ellos, para organizar el tránsito, etc. Fotos, lista de asistencia y convocatoria.</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. 	<p>Algunos predicar con el ejemplo respetando a los empleados. El encargado de Ornato y limpieza los acompaña y limpia con ellos, los motiva con desayunos e incentivos. Evidencia: mensajes de WhatsApp, memorándum, fotos.</p> <p>Previene comportamientos no éticos, comunica a los empleados y ciudadanos, el tipo de vestimenta para acceder a las instalaciones, que no deben entrar con armas de fuego ni armas blancas. Evidencia: Circular, en el mural y en las diferentes oficinas, memorándum prohibiendo la salida de las instalaciones para desayunar, para gestionar el cumplimiento del horario de trabajo.</p>	<p>No todos los líderes lo hacen.</p>

<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>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.</p> <p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Nuestro alcalde se reúne con los Encargados de Área una vez al mes y dependiendo de la necesidad se reúne de manera individual con cada uno de ellos. Los encargados de áreas se reúnen con su personal mensual. Evidencia: lista de asistencia y fotos, algunas minutas.</p> <p>En el área de planeamiento urbano se le da las facilidades para realizar las labores, El departamento de salud creo una botica popular y atienden algunos pacientes con situaciones de salud, aplicamos el programa Quisqueya aprende contigo para los empleados que lo necesitaron. Evidencia: Fotos, Lista de asistencia, certificado de participación.</p> <p>Nuestro alcalde se reúne con los Encargados de Área una vez al mes y dependiendo de la necesidad se reúne de manera individual con cada uno de ellos. Los encargados de áreas se reúnen con su personal mensual. Evidencia: lista de asistencia y fotos, algunas minutas.</p> <p>Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias. Delegando funciones durante vacaciones, autorizando secretarias para firmar de orden permisos, sellar permisos para establecimientos y actividades en la calle, Coordinar proyectos, comité de prevención, otros.: Evidencia: Comunicaciones, permisos firmados por la secretaria, fotos.</p>	<p>No todos tienen minutas.</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>Aplicamos el programa Quisqueya aprende contigo para los empleados que lo necesitaron. Impartimos cursos sobre el manejo de recursos (Educación Financiera) sobre redacción y mecanografía computarizada, Relaciones Humanas. De barrido de calles. Evidencia: Fotos, Lista de asistencia, certificado de participación.</p> <p>La colocación de las luces en navidad fue una idea de un empleado, la colocación de la farmacia, la colocación de los zafacones, fueron ideas de varios empleados y se tomaron en cuenta. Evidencia: Proyectos concluidos, cartas solicitando.</p> <p>Los días del trabajador se realizan reconocimientos, se le entrega efectivo. Se realiza una rifa de electrodomésticos: abanico, microondas, etc. Evidencia: Fotos.</p> <p>Se ha ayudado a empleados con situaciones de salud, se le da para ayudarlos con medicamentos, con sus viviendas, en caso de fallecimiento de familiar, donando ataúd. Evidencia: Cheques, fotos.</p>	<p>No se reconoce en base a resultados objetivos, no hay criterios definidos.</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. 6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas. 	<p>Realizamos un levantamiento de mejora de pisos de viviendas de tierra a cemento, hicimos reuniones en las comunidades con levantamientos de necesidades en el 2014-2015. Planeamiento urbano hizo un levantamiento de la necesidad de lámparas en el municipio. Evidencia: Propuesta Presupuesto participativo. Levantamiento de Iluminación.</p> <p>Nuestro alcalde se reúne con FEDOMU, con gobernadores, regidores, senador y diputados. Evidencia: fotos.</p> <p>Cumplimos con el programa del Ministerio de Obras Publicas y gestionamos el asfaltado de las principales vías del Municipio, apoyamos con el Programa de alfabetización. Cumplimos con la Ley 176-07 y construimos la funeraria municipal, implementamos la jornada de vacunación. Evidencias: Fotos, facturas, contratos, cheques.</p> <p>Realizamos la revisión semestral del presupuesto y cumplimos con los productos establecidos por ley, carreteras, funeraria, cementerio, otros. Evidencia: Informe presupuestario, fotos, planos, contratos.</p> <p>Nuestro alcalde se reúne con FEDOMU, con otros alcaldes, gobernadores, regidores, senador y diputados, FEDOMU. Evidencia: fotos.</p> <p>Nuestro alcalde se reúne con FEDOMU, con otros alcaldes, gobernadores, regidores,</p>	<p>No contamos con un levantamiento actualizado.</p> <p>No tenemos objetivos definidos, ya que no contamos con un plan operativo general, ni por áreas.</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>senador y diputados, FEDOMU. Evidencia: fotos.</p> <p>Tenemos un acuerdo con SURFUTURO que el ayuntamiento les facilito un terreno para ellos construir unas instalaciones para capacitar a la población, Tenemos acuerdo con PIISA para construir una estancia infantil, les otorgamos espacio físico y ellos pagan la empleomanía. Evidencia: Fotos, contratos. Nos estamos reuniendo con la UTECO para la elaboración de nuestro Plan de Desarrollo Municipal.</p> <p>Participamos en actividades, en los juegos provinciales 2017, con los organizadores del evento Mis Nigua 2017, el torneo de basketball y otras actividades deportivas y culturales. Evidencias: Fotos, invitaciones.</p> <p>Por medio del Facebook promovemos el conocimiento público los trabajos y las actividades que se realizan en la alcaldía. También por medio de la emisora la Voz de Nigua en el Programa Haciendo Camino, 89.5 FM. Evidencia: Facebook, Contrato con la Emisora.</p> <p>Por medio del Facebook promovemos el conocimiento público los trabajos y las actividades que se realizan en la alcaldía. También por medio de la emisora la Voz de Nigua en el Programa Haciendo Camino, 89.5 FM. Evidencia: Facebook, Contrato con la Emisora.</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>Tenemos Identificada a todos los grupos de interés relevantes. Evidencia: Listado de Grupos de Interés.</p> <p>Realizamos un levantamiento de mejora de pisos de viviendas de tierra a cemento, hicimos reuniones en las comunidades con levantamientos de necesidades en el 2014-2015. Planeamiento urbano hizo un levantamiento de la necesidad de lámparas en el municipio. Evidencia: Propuesta Presupuesto participativo. Levantamiento de Iluminación 2017.</p> <p>Con el Comité de Prevención se realizó un levantamiento de la situación medio ambiental y el alcalde con una comisión realizaron un levantamiento de los monumentos históricos. Evidencia: Estudio realizado. Fotos.</p> <p>Las informaciones relevantes de gestión se encuentran en la memoria de rendición de cuentas. Evidencia: memoria de rendición de cuentas.</p> <p>Estamos implementando el modelo CAF. Evidencia: Registro de participantes y fotos.</p>	<p>No comunicamos los resultados a la organización en su conjunto</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>Tenemos programada una reunión con los grupos de interés para involucrarlos en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal. Reunión hoy con FEDOMU para la elaboración del PDM. Evidencia: invitación a los grupos de interés y convocatoria de FEDOMU.</p> <p>Realizamos la revisión semestral del presupuesto y cumplimos con los productos establecidos por ley, carreteras, funeraria, cementerio, otros. Y definimos una estimación para los trabajos pendientes. Evidencia: Informe presupuestario</p> <p>Realizamos obras de responsabilidad social, ayudando a personas de escasos recursos a mejorar sus viviendas y repararlas en caso de incendio. Se les entrega medicamentos o ayudas económicas a los munícipes, ayudas estudiantiles, patrocina sus estudios, pasajes a universitarios, combustible para las guaguas, al hospital. Evidencias: Fotos, cheques, comunicaciones aprobadas.</p>	<p>No se ha concluido el Plan Municipal de Desarrollo y no contamos con POA general ni POAs por área.</p> <p>No se ha concluido el Plan Municipal de Desarrollo y no contamos con POA general ni POAs por área</p> <p>No se ha concluido el Plan Municipal de Desarrollo y no contamos con POA general ni POAs por área</p> <p>No se ha concluido el Plan Municipal de Desarrollo y no contamos con POA general ni POAs por área</p> <p>No se ha concluido el Plan Municipal de Desarrollo y no contamos con POA general ni POAs por área</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 ha concluido el Plan Municipal de Desarrollo y no contamos con POA general ni POAs por área</p> <p>No se ha concluido el Plan Municipal de Desarrollo y no contamos con POA general ni POAs por área</p> <p>No se ha concluido el Plan Municipal de Desarrollo y no contamos con POA general ni POAs por área</p> <p>No se ha concluido el Plan Municipal de Desarrollo y no contamos con POA general ni POAs por área</p> <p>No se ha concluido el Plan Municipal de Desarrollo y no contamos con POA general ni POAs por área</p> <p>No se ha concluido el Plan Municipal de Desarrollo y no contamos con POA general ni POAs por área</p>

<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Tenemos programada una reunión con los grupos de interés para involucrarlos en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal. Reunión hoy con FEDOMU para la elaboración del PDM. Evidencia: invitación a los grupos de interés y convocatoria de FEDOMU.</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Visitamos el ayuntamiento de Cotuí para ver como formularon y desarrollaron su Plan de Desarrollo Municipal. Evidencias: Fotos, invitación. Realizamos reuniones con el Gran Santo Domingo para compartir experiencias. Con el Plan Quisqueya Limpia en San Juan para el manejo de los desechos sólidos, con la Liga Dominicana, Federación de Síndicos y otros. Nuestro alcalde visito la ciudad de Cuba, para participar en el Festival del Caribe, y compartir experiencias culturales y deportivas. Evidencia: Afiche y fotos.</p>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>		<p>No se ha concluido el Plan Municipal de Desarrollo y no contamos con POA general ni POAs por área</p>
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificadas y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se realizan reuniones con el bloque de las junta de vecinos con diferentes juntas de vecinos, con el Comité de Prevención, Sindicatos, dirigentes choferiles, Dirigentes Deportivos y Culturales, las iglesias, Comerciantes, autoridades policiales y judiciales, entre otros; para mantenerlos informados de los cambios y las</p>	

	innovaciones. Para dirimir conflictos entre ellos, para organizar el tránsito, etc. Fotos, lista de asistencia y convocatoria.	
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.).	Estamos implementando el Plan Quisqueya Limpia para el manejo de los desechos sólidos aprendido en la actividad realizada en San Juan de la Maguana. Evidencia: Taller de capacitación para los obreros que trabajan en la recogida de basura, se les entregó chalecos, gorras, guantes, botas. Evidencias: Fotos, factura de las compras de los uniformes.	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.		No se ha concluido el Plan Municipal de Desarrollo y no contamos con POA general ni POAs por área
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No se ha concluido el Plan Municipal de Desarrollo y no contamos con POA general ni POAs por área
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.	Contamos con el sistema SIAFIN (para el manejo de las finanzas, RRHH) un facebook para interactuar con los ciudadanos, WhatsApp para interactuar con el personal. Evidencia: Sistema, Facebook y WhatsApp.	

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	Se supe el personal dependiendo de las necesidades departamentales.	No tenemos un análisis de necesidades de Recursos Humanos.

<p>delosgruposdeinterés y de la estrategia de la organización.</p> <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, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo). 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. 7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de 	<p>En el departamento jurídico y contabilidad existe flexibilidad de horario por su condición, se le da facilidad de horario a los empleados que están estudiando, los obreros antes de iniciar sus labores deben tomar la clase de alfabetización, se le da permiso a empleados si van de viaje. Tenemos personal con discapacidad física en el área de la Funeraria Municipal. Evidencia: Aprobación solicitud de permiso, foto.</p> <p>Los días del trabajador se realizan reconocimientos, se le entrega efectivo. Se realiza una rifa de electrodomésticos: abanico, microondas, etc. Evidencia: Fotos.</p> <p>En el área de aseo y limpieza se premia al personal por su desempeño. Evidencia: Fotos.</p> <p>Se entrenó el personal para el uso de computadora, digitación, Quisqueya aprende contigo, Relaciones Humanas Curso con países como Japón, estados</p>	<p>No contamos con perfiles definidos.</p> <p>No contamos con una política de selección y reconocimiento.</p> <p>No se evalúa el desempeño del personal en todas las áreas.</p> <p>No contamos con perfiles definidos.</p>
--	--	--

<p>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>unidos, con el Plan de las 3Rs. En la Gestión del Riesgo con la UNESCO., Las Naciones Unidas. Evidencias: convocatorias, fotos, invitaciones.</p> <p>Tenemos personal con discapacidad física en el área de la Funeraria Municipal. Evidencia: Nomina y foto.</p>	<p>No contamos con servidores de carrera.</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>Contamos con las informaciones relevantes de algunos empleados, nivel académico. (Curriculum).</p>	<p>No se evidencia que Identificamos las capacidades actuales de las personas de forma sistemática.</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 entrenó el personal para el uso de computadora, digitación, Quisqueya aprende contigo, Relaciones Humanas Curso con países como Japón, estados unidos, con el Plan de las 3Rs. En la Gestión del Riesgo con la UNESCO., Las Naciones Unidas. Evidencias: convocatorias, fotos, invitaciones.</p>	<p>No contamos con un plan general de formación.</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>No contamos con un plan general de formación.</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 entrenó el personal para el uso de computadora, digitación, Quisqueya aprende contigo, Relaciones Humanas Curso con países como Japón, estados unidos, con el Plan de las 3Rs. En la Gestión del Riesgo con la UNESCO., Las Naciones Unidas. Evidencias: convocatorias, fotos, invitaciones.</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>No se evidencia que se realiza la inducción al personal.</p>
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Se promueven los empleados según su desempeño, tal es el caso de la empleada que era asistente de tesorería y ahora es la Enc. De RRHH y la secretaria del alcalde y ahora es la subencargada de RRHH, una auxiliar de contabilidad ahora es la encargada. Entre otros. Evidencia: nominas, nombramiento y resoluciones.</p>	
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de</p>		<p>No desarrollamos ni promovermos métodos modernos de formación en todas las áreas.</p>

trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).		
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.	Se impartió una charla al personal sobre la no violencia de género, enfermedades de transmisión sexual. Evidencia: fotos, convocatoria.	
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 un análisis costo/beneficio.		No se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas.
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No se evidencia que se revise la necesidad de promover carreras para las mujeres.

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
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Realizamos reuniones periódicas, nuestro alcalde se reúne con los Encargados de Área una vez al mes y dependiendo de la necesidad se reúne de manera individual con cada uno de ellos. Se delegan funciones en caso de ausencia por vacaciones de los encargados. Firma de permisos para colocar discolor light, uso de calles, etc. Evidencia: lista de asistencia y fotos, permisos firmados por las secretarías.	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y	Contamos con dos grupos de WhatsApp uno para todo el personal y otro para el personal administrativo.	No contamos con buzón de sugerencia interno.

desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).		
3. Involucrar a los empleados y 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.	Contamos con un equipo de policía Municipal para garantizar la seguridad y vigilancia de las instituciones del municipio, además salvaguardar los bienes de la institución.	No contamos con asociación de servidores.
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Realizamos reuniones periódicas, nuestro alcalde se reúne con los Encargados de Área una vez al mes y dependiendo de la necesidad se reúne de manera individual con cada uno de ellos. Cada encargado se reúne con su personal una vez al mes. Evidencia: fotos minutas.	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.		No hemos realizado encuesta a los empleados.
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.	Pueden opinar en las reuniones periódicas, con nuestro alcalde y con los Encargados de Área una vez al mes y dependiendo de la necesidad se reúne de manera individual con cada uno de ellos. Cada encargado se reúne con su personal una vez al mes. Evidencia: fotos minutas.	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Se les entrego chalecos, gorras, guantes, botas al personal que trabaja en la recogida de la basura. Y se les aplican las vacunas necesarias para la prevención de enfermedades. Evidencia: Convocatoria, fotos, compra de equipos.	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de	En el departamento jurídico y contabilidad existe flexibilidad de horario por su condición, se le da facilidad de horario a los	

<p>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.</p>	<p>empleados que están estudiando, los obreros antes de iniciar sus labores deben tomar la clase de alfabetización, se le da permiso a empleados si van de viaje. Tenemos personal con discapacidad física en el área de la Funeraria Municipal. Evidencia: Aprobación solicitud de permiso, foto.</p>	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Se ha ayudado a empleados con situaciones de salud, se le da para ayudarlos con medicamentos, con sus viviendas, en caso de fallecimiento de familiar, donando ataúd. Evidencia: Cheques, fotos.</p>	
<p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p>	<p>Contamos con un comité de festejos para celebrar los cumpleaños, visitar a los empleados cuando están enfermos, celebramos el día del trabajo, el día de la secretaria, el día internacional de la mujer. Tenemos una banda de música, algunos miembros del Ballet Folclórico Municipal son empleados del ayuntamiento. Evidencia: fotos, convocatorias.</p>	

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.).	Tenemos Identificad a todos los grupos de interés relevantes. Evidencia: Listado de Grupos de Interés.	
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.	Tenemos un acuerdo con SURFUTURO que el ayuntamiento les facilite un terreno para ellos construir unas instalaciones para capacitar a la población, Tenemos acuerdo con PIISA para construir una estancia infantil, les otorgamos espacio físico y ellos pagan la empleomanía. Evidencia: Fotos, contratos. Nos estamos reuniendo con la UTECO para la elaboración de nuestro Plan de Desarrollo Municipal.	
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.	Cumplimos con el programa del Ministerio de Obras Públicas y gestionamos el asfaltado de las principales vías del Municipio y el cementerio. Con la MEPyD la construcción de la funeraria. Con INAPA el arreglo de las tuberías.	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No se monitorea y evalúa de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No realizamos análisis de alianzas.

6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	En los acuerdos definimos las responsabilidades de cada socio. con SURFUTURO que el ayuntamiento les facilito un terreno para ellos construir unas instalaciones para capacitar a la población, Tenemos acuerdo con PIISA para construir una estancia infantil, les otorgamos espacio físico y ellos pagan la empleomanía. Evidencia: Fotos, contratos. Nos estamos reuniendo con la UTECO para la elaboración de nuestro Plan de Desarrollo Municipal.	No incluimos sistemas de control, evaluación y revisión.
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No utilizamos agencias de colocación.
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Visitamos el ayuntamiento de Cotui para ver como formularon y desarrollaron su Plan de Desarrollo Municipal. Evidencias: Fotos, invitación. Realizamos reuniones con el Gran Santo Domingo para compartir experiencias. Con el Plan Quisqueya Limpia en San Juan para el manejo de los desechos sólidos, con la Liga Dominicana, Federación de Sindicatos y otros.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.		No se evidencia selecciona a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social. No tenemos encargado de compras.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobre las competencias de determinadas autoridades púb	Por medio del Facebook promovemos el conocimiento público los trabajos y las actividades que se realizan en la alcaldía. También por medio de la emisora la Voz de	

licas, su estructura y procesos, etc.).	Nigua en el Programa Haciendo Camino, 89.5 FM. Evidencia: Facebook, Contrato con la Emisora.	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	Por medio del Facebook Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos. Junto con Save the Children nos unimos a la comunidad y realizamos un operativo de descacharrización para eliminar vectores del zika. En julio 2017. Evidencia: fotos.	
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.		No contamos con buzón de sugerencia externo ni hemos aplicado encuestas.
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).		No contamos con buzón de sugerencia externo ni hemos aplicado encuestas.
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	Tenemos publicaciones en revistas, ECO HAINA, en los periódicos locales, rueda de prensas, tenemos iguala con Telemicro, con el programa Haciendo Caminos de la emisora la Voz de Nigua. Evidencia: Publicaciones, revistas.	No contamos con oficina de acceso a la información ni representante de acceso a la información.
6. Definir y acordar 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-		No hemos definido y acordado la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios

evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).		
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.		No explicamos a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, no tenemos carta compromiso.
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.		No se evidencia.

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.	Realizamos la revisión semestral del presupuesto y cumplimos con los productos establecidos por ley, carreteras, funeraria, menterio, otros. Y definimos una estimación para los trabajos pendientes. Evidencia: Informe presupuestario.	No tenemos POAS, por lo que no tenemos alineados al presupuesto.
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Hacemos un análisis derivado de las objeciones presupuestarias. Evidencia: análisis de ejecución presupuestaria.	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Realizamos la revisión semestral del presupuesto y cumplimos con los productos establecidos por ley, carreteras, funeraria, menterio, otros. Y definimos una estimación para los trabajos pendientes. Evidencia: Informe presupuestario. Se envía a DIGEPRES un informe mensual y trimestral de las ejecuciones presupuestarias, a la Cámara de Cuentas trimestral y a la Contraloría Gral. De la República con los anexos correspondientes, contabilidad Gubernamental. Evidencias: procesos de envío de informes.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Estamos trabajando con el SIAFIN, donde manejamos la nómina, presupuesto, todas las actividades financiera y de RRHH. Evidencia: sistema.	
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.).	Estamos trabajando bajo el régimen que establece la ley, servicios municipales, programas de inversión, para el personal, educativo, género y salud. Evidencia: presupuesto.	

6. Delegarydescentralizarlasresponsabilidadesfinancierasmanteniendoun controlfinanciero centralizado.	Estamos distribuidos por el área de contabilidad, presupuesto, tesorería. Evidencia: Comina y ejecuciones presupuestarias.	No contamos con encargado de compras.
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.		No se realiza un análisis costo beneficio de las decisiones financieras.
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Y definimos una estimación para los trabajos pendientes. Evidencia: Informe presupuestario. Se envía a DIGEPRES un informe mensual y trimestral de las ejecuciones presupuestarias, a la Cámara de Cuentas trimestral y a la Contraloría Gral. De la Republica con los anexos correspondientes, Contabilidad gubernamental. Evidencias: Acuses de envío de informes.	

SUBCRITERIO 4.4.Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. 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. 4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sustantivos y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.). 5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.). 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, 	<p>Contamos con archivos para almacenar la información de acuerdo a su importancia, contamos además con un archivo muerto, Se archivan las resoluciones, ordenanzas y las actas. Evidencia: Archivo físico y digital, en CD.</p> <p>Nuestros documentos financieros son archivados en forma física, digital en las computadoras y en CDs, los obsoletos son almacenados en el archivo muerto. Tenemos backups todos los viernes de las informaciones relevantes.</p> <p>Contamos con el Whatsapp tenemos Wifi, solo para el departamento de contabilidad. Hemos contratado un técnico para mejorar dicho servicio.</p> <p>Tenemos Facebook, publicaciones en revistas, ECO HAINA, en los periódicos locales, rueda de prensas, tenemos iguala con Telemicro, con el programa Haciendo</p>	<p>No contamos con un sistema.</p> <p>No tenemos revista interna, no tenemos intranet.</p> <p>No se evidencia.</p>

<p>teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que ser retenido dentro de la organización, en la medida del posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>Caminos de la emisora la Voz de Nigua. Evidencia: Publicaciones, revistas.</p>	<p>No se evidencia.</p>
---	---	-------------------------

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar las tecnologías.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 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. 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas. 4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más usadas a: <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. 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 	<p>Todas las áreas cuentan con los equipos necesarios para desempeñar las funciones. Tenemos computadoras, scanner, copiadora, teléfonos, entre otros.</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No contamos con indicadores.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>

<p>información en la administración pública.</p> <p>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.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>		<p>No se evidencia ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>
--	--	---

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>Estamos ubicados en la parte céntrica del municipio, con ruta de guagua, microbús y motoconchos, tenemos distribución adecuada de oficinas y salones. Evidencia: el edificio.</p> <p>Contamos con área de cubículos y en algunos casos oficinas individuales. Evidencia: fotos.</p> <p>Contamos con personal encargado de la limpieza, un personal técnico para el mantenimiento de la planta eléctrica, los aires, la estructura física. Y un área de</p>	<p>No contamos con rampas para discapacitados.</p>

<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>mecánica para el mantenimiento de los camiones y la camioneta. Evidencia: fotos. El área de mayordomía está constantemente pendiente de revisar los aires apagados y las luces. Se lleva un control sobre el uso de combustible en los camiones y la planta eléctrica. Evidencia: Control de registros de combustible.</p> <p>Estamos ubicados en la parte céntrica del municipio, con ruta de guagua, microbús y motoconchos, tenemos distribución adecuada de oficinas y salones. Evidencia: el edificio.</p> <p>La fotocopidora está a disposición de la comunidad, los vehículos están a disposición de la comunidad, los salones se prestan para realizar reuniones, talleres. Por ejemplo: Los equipos deportivos, a las promociones de bachilleres, para el desfile de la graduación.</p>	<p>No desarrollamos una política integral para gestionar los activos físicos.</p>
---	---	---

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
I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.		No contamos con mapa de procesos ni manual de procesos.

<p>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>Compramos los uniformes y equipos de seguridad del personal obrero que trabaja en la limpieza del municipio, gracias a lo aprendido en reuniones con el Gran Santo Domingo para compartir experiencias. Con el Plan Quisqueya Limpia en San Juan para el manejo de los desechos sólidos, con la Liga Dominicana, Federación de Síndicos y otros. Visitamos el ayuntamiento de Cotui para ver como formularon y desarrollaron su Plan de Desarrollo Municipal. Evidencias: Fotos, invitación.</p>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.		No tenemos identificado los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca de los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y diversidad, etc.).		No hemos realizado encuestas, no se evidencia que hayamos involucrado a los ciudadanos en el diseño de los procesos.
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés 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.		No se evidencia involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios.
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la		No se evidencia.

prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.		
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.		No se evidencia
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.	Los usuarios son dirigidos al área responsable de acuerdo al documento que estén requiriendo, además contamos con el Facebook para mantenerlos informados.	No contamos con Oficina de Acceso ni con RAI.
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.).	En el área de contabilidad los documentos son almacenados en formato digital (PC y CD) y de forma física. Elaboramos vayas educativa, Quisqueya Aprende Contigo, Deportivas, Orientando a los Motoconchos, de Tránsito, Brochures para prevenir contaminación y enfermedades contagiosas, para informar los horarios de recogida de basura (Programa de Ruta y Frecuencia). Afiches y volantes para informar las actividades culturales.	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.		No contamos con buzón de quejas y sugerencias.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.		No se evidencia que hayamos definido la cadena de prestación de los servicios
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Nos reunimos con las Zonas Francas de Nigua para definir los términos de la prestación del servicio de aseo y	

	medioambientales. Nos reunimos con los sindicatos públicos para proponerles la extensión de la ruta y las condiciones del espacio público que van a utilizar. Evidencia: Fotos y convocatoria.	
3. 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.		No tenemos evidencia de realizar un análisis.
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Nos reunimos con Save The Children para realizar una jornada de descacharrización en las zonas vulnerables, con el Ministerio de Salud Pública realizamos operativos para evitar un brote de chicuncuya, zica y Dengue. Con los empresarios de PIISA para solucionar un problema de descongestiónamiento de la vía y la reparación de las mismas. Evidencias: fotos, comunicaciones, facturas.	
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).		No se evidencia.
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	Estamos trabajando en la autoevaluación CAF con miras a mejorar toda la organización. Evidencia: Registro de participantes.	

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
<ol style="list-style-type: none"> 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). 2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. 3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). 4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.). 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.). 6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes 		<p>No contamos con indicadores, ni buzones de sugerencia, no hemos realizado encuestas.</p> <p>No contamos con indicadores, ni buzones de sugerencia, no hemos realizado encuestas.</p>

<p>necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>		<p>No contamos con indicadores, ni buzones de sugerencia, no hemos realizado encuestas.</p>
---	--	---

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>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>		<p>No contamos con indicadores, ni buzones de sugerencia, no hemos realizado encuestas.</p> <p>No contamos con indicadores, ni buzones de sugerencia, no hemos realizado encuestas.</p>

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. Costo de los servicios. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. 		No contamos con indicadores, ni buzones de sugerencia, no hemos realizado encuestas.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> Número de canales de información y su eficiencia. Disponibilidad y precisión de la información. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización. Número de actuaciones del Defensor Público. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información. 		<p>No contamos con indicadores, ni buzones de sugerencia, no hemos realizado encuestas.</p> <p>No contamos con indicadores, ni buzones de sugerencia, no hemos realizado encuestas.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> Número y tiempo de procesamiento de las quejas. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales). 		No contamos con indicadores, ni buzones de sugerencia, no hemos realizado encuestas.

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
<ol style="list-style-type: none">1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.3. Participación de las personas en las actividades de mejora.4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.5. Mecanismos de consulta y dialogo.6. La responsabilidad social de la organización.		<p>No contamos con indicadores, ni buzones de sugerencia, no hemos realizado encuestas de clima., no medimos la rotación ni el absentismo.</p> <p>No contamos con indicadores, ni buzones de sugerencia, no hemos realizado encuestas de clima., no medimos la rotación ni el absentismo.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none">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 comunicar sobre ello.2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.		<p>No contamos con indicadores, ni buzones de sugerencia, no hemos realizado encuestas de clima., no medimos la rotación ni el absentismo.</p>

<ol style="list-style-type: none"> 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. 		
---	--	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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.). 2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud). 3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización. 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo. 		<p>No contamos con indicadores, ni buzones de sugerencia, no hemos realizado encuestas de clima., no medimos la rotación ni el absentismo.</p> <p>No contamos con indicadores, ni buzones de sugerencia, no hemos realizado encuestas de clima., no medimos la rotación ni el absentismo.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. 2. Motivación y empoderamiento. 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización. 		<p>No contamos con indicadores, ni buzones de sugerencia, no hemos realizado encuestas de clima., no medimos la rotación ni el absentismo.</p>

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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.). 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). 3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones). 4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades. 5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación. 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). 7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de 		<p>No contamos con indicadores, ni buzones de sugerencia, no hemos realizado encuestas de clima., no medimos la rotación ni el absentismo.</p> <p>No contamos con indicadores, ni buzones de sugerencia, no hemos realizado encuestas de clima., no medimos la rotación ni el absentismo.</p> <p>No contamos con indicadores, ni buzones de sugerencia, no hemos realizado encuestas de clima., no medimos la rotación ni el absentismo.</p>

<p>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>No contamos con indicadores, ni buzones de sugerencia, no hemos realizado encuestas de clima., no medimos la rotación ni el absentismo.</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>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleador o contribuyente a la sociedad local/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</p>		<p>No tenemos mediciones, no realizamos encuesta ni llevamos indicadores.</p> <p>No tenemos mediciones, no realizamos encuesta ni llevamos indicadores.</p> <p>No tenemos mediciones, no realizamos encuesta ni llevamos indicadores.</p>

<p>pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</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 instalada, organizando eventos culturales o</p>		<p>No tenemos mediciones, no realizamos encuesta ni llevamos indicadores.</p>
---	--	---

<p>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>		
---	--	--

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>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 (por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>El área de mayordomía está constantemente pendiente de revisar los aires apagados y las luces. Se lleva un control sobre el uso de combustible en los camiones y la planta eléctrica. Evidencia: Control de registros de combustible. Implementamos la verificación de los horarios de los camiones, prender la planta solo en los horarios necesarios. Los camiones hacen el recorrido de línea recta en cada vía para reducir el consumo de combustible. Evidencia: Conteo de consumos de camiones y planta eléctrica.</p> <p>Realizamos ayuda a desfavorecidos, personas que necesitan ayuda médica, reparación de viviendas, a estudiantes becas, combustible para trasladar estudiantes. Se lleva un conteo mensual de las ayudas entregadas en efectivo. Evidencia: Ejecución presupuestaria, resetas, cheques, Relación de caja chica.</p>	<p>No tenemos mediciones ni indicadores.</p> <p>No tenemos medición de las publicaciones en los medios de comunicación.</p> <p>No tenemos mediciones ni indicadores.</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 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>Realizamos un operativo de prevención y educación sobre catástrofes naturales, realizamos un simulacro con personas de diferentes países, entregamos brochures a la comunidad para capacitarlos. Participamos orientando la comunidad de cómo evitar la propagación de Dengue y otras enfermedades, les dimos cloro y explicamos cómo debían usarlo.</p> <p>Participamos de actividades deportivas, contamos con empleados miembros del ballet folklórico del municipio, con una banda de música para apoyar actividades culturales y deportivas. Evidencia: fotos, nomina.</p> <p>Nuestro alcalde y el Director de Aseo y Limpieza visitaron la ciudad de Cuba, para participar en el Festival del Caribe, y compartir experiencias culturales y deportivas. Evidencia: Afiche y fotos.</p> <p>Orientamos la comunidad para que sepan cómo reaccionar en caso de ahogamiento de una persona, junto con la Defensa Civil, la Cruz Roja y el Departamento de Salud. Operativo de Limpieza junto Cementos Argos, ACCUMED, Ministerio de Salud, Alambres Dominicanos, Plásticos Lins. Otros.</p>	<p>No se evidencia.</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. 5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto. 6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. 7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. 		<p>No tenemos mediciones ni indicadores.</p> <p>No tenemos mediciones ni indicadores.</p> <p>No tenemos mediciones ni indicadores.</p> <p>No tenemos mediciones ni indicadores.</p> <p>No tenemos resultados de inspecciones y auditorías, no nos han realizado auditoría.</p>

SUBCRITERIO 9.2.Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del 		<p>No tenemos mediciones ni indicadores.</p> <p>No tenemos mediciones ni indicadores.</p>

<p>conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo). 5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). 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.). 7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización. 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>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p>	<p>Tenemos un pergamino por haber participado del desfile del Carnaval de Santiago de Cuba. Evidencia: Pergamino. Reconocimiento entregado por la Junta de Vecinos por su contribución a la mejora de la calidad de vida del municipio. Proyecto acciones que salvan vidas, por su participación en el proyecto acciones que salvan vida y ante desastres y riesgos sísmicos. Evidencias: Placas.</p> <p>Realizamos la revisión semestral del presupuesto y cumplimos con los productos establecidos por ley, carreteras, funeraria, cementerio, otros. Y definimos una estimación para los trabajos pendientes. Evidencia: Informe presupuestario. Se envía a DIGEPRES</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</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>un informe mensual y trimestral de las ejecuciones presupuestarias, a la Cámara de Cuentas trimestral y a la Contraloría Gral. De la Republica con los anexos correspondientes, Contabilidad Gubernamental. Evidencias: Acuses de envió de informes.</p>	<p>No se evidencia.</p>
---	---	-------------------------

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