



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

ALCALDIA MUNICIPAL DE PARTIDO

FECHA

MARZO 2018

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 un 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.

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.

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
 - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
5. 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. 	<p>En el Ayuntamiento de Partido, desarrollamos nuestra misión y visión durante la elaboración de nuestro Plan Municipal de Desarrollo 2012-2016, implicando a diferentes grupos de interés (empleados, ONG, las iglesias, Educación, las Cooperativas, hospitales, el Consejo Municipal de Desarrollo (CMD ente otras. Y revisado en el Plan Municipal de Desarrollo 2016-2020.</p> <p>Evidencias: Fotos, PMD Actas de reuniones Registros de participantes</p> <p>Colocamos nuestra misión y visión en el Plan de Desarrollo, lo publicamos en la prensa, en el MEPyD, en la DGODT, imprimimos brochures entregados a los usuarios que nos visitan, lo presentamos en Canadá. Están colocadas en algunas oficinas del ayuntamiento.</p> <p>Evidencias: Fotos</p>	<p>No contamos con valores claramente definidos.</p>

<p>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.</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>PMD Brochure</p> <p>Revisamos la misión y la visión cuando validamos el Plan Municipal de Desarrollo 2016-2020.</p> <p>Evidencia: PMD revisado Actas de reuniones fotos</p> <p>Realizamos reuniones para monitorear nuestro Plan de Desarrollo y darle seguimiento a los equipos y áreas responsable de la ejecución de tareas específicas.</p> <p>Se recomendaron normas de buen liderazgo a los alcaldes pedáneos, por parte de la fiscalía y la Vice-Alcaldesa.</p> <p>Evidencias: Fotos Registro de participantes Invitación a alcaldes pedáneos Convocatoria a Reunión</p>	<p>No tenemos evidencia escrita de desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, no contamos con manual de ética o conducta.</p> <p>No tenemos evidencia de Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses.</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 de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad). 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. 	<p>Tenemos nuestra estructura organizativa, contamos con nuestro Plan Municipal de Desarrollo, Plan Operativo Anual elaborado en base al Presupuesto participativo y el Plan Municipal de Desarrollo.</p> <p>Evidencias: PMD Organigrama Presupuesto participativo</p> <p>En nuestra memoria tenemos colocada de forma cuantificable, ayudas a personas fallecidas, ayudas sociales, reparación de viviendas, limpiezas y mejoramiento, aceras y contenes, puentes, tanques de almacenamiento de agua, relleno de calles, ayuda para estudiantes, a universidades, otros.</p> <p>Evidencias: Memoria Rendición de Cuentas</p> <p>Según se van ejecutando las obras se van supervisando el cumplimiento de lo programado. Con el SIAFIM vamos revisando lo pendiente por ejecutar y en qué porcentaje se ha ejecutado.</p> <p>Evidencias: SIAFIM</p> <p>No estamos autoevaluando con el modelo CAF.</p>	<p>No contamos con Manual de Funciones, manual de cargo ni procesos definidos.</p> <p>No tenemos evidencia de fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura organizativa ni de cargos.</p>

<p>6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más 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>Con el SIAFIM vamos revisando lo pendiente por ejecutar y en qué porcentaje se ha ejecutado.</p> <p>Evidencias: SIAFIM</p> <p>Le proporcionamos las condiciones adecuadas para los proyectos y el trabajo en equipo, guantes, equipos, maquinarias, computadoras, teléfonos, copadoras, escáner, proyector, pantalla, etc. de acuerdo al desarrollo de sus tareas.</p> <p>Evidencias: Fotos Facturas de compra de equipos</p> <p>Se comunica a todo el personal de forma escrita, las reuniones de rendición de cuentas, sesiones, reuniones con la Sociedad Civil, Comité de Seguimiento, reparación de las viviendas a personas de escasos recursos, entrega de obras, actividades culturales, actividades patria, etc.</p> <p>Evidencias: Invitaciones Circulares</p> <p>Se comunica a todo el personal de forma escrita, las reuniones de rendición de cuentas, sesiones, reuniones con la Sociedad Civil, Comité de Seguimiento, reparación de las viviendas a personas de escasos recursos, entrega de obras, actividades culturales, actividades patria, etc.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No tenemos evidencia de Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz.</p>
--	--	--

	Invitaciones Circulares	
--	----------------------------	--

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. 	<p>Los encargados y el Alcalde, predicán con el ejemplo, cumpliendo con el horario, vistiendo acorde con el uniforme establecido, participando de las actividades a las que son convocados.</p> <p>Evidencias: Fotos Registro de participantes</p> <p>Se comunica a todo el personal de forma escrita, las reuniones de rendición de cuentas, sesiones, reuniones con la Sociedad Civil, Comité de Seguimiento, reparación de las viviendas a personas de escasos recursos, entrega de obras, actividades culturales, actividades patria, etc.</p> <p>Evidencias: Invitaciones Circulares Registro de asistencia</p> <p>Se apoyan a los empleados para el desarrollo de sus tareas, en caso de necesitar algún equipo en particular para el logro de sus objetivos, se les facilita, los departamentos se colaboran y trabajan en equipo. Se les</p>	<p>No tenemos la evidencia de medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</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>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>instalo internet para mejorar el desarrollo de sus tareas. Evidencias: Compras de equipos necesarios para el desarrollo de tareas. Solicitud instalación internet</p> <p>Cada departamento tiene sus responsabilidades y asignaciones bien definidas y en la rendición de cuentas, presenta las informaciones que les corresponde. Evidencia: Organigrama Rendición de Cuentas Se les permite a los empleados poder ir a otras áreas para que puedan aprender y desarrollarse, tenemos en caso de varias empleadas que se hicieron profesionales aquí y participaban de la gestión de diferentes áreas del ayuntamiento y luego de salir del ayuntamiento pudieron crear su propia empresa. Evidencias: videos</p> <p>Reconocemos los esfuerzos del personal, le entregamos placa, certificados de reconocimiento, a las secretarias se les entregan regalos en su día. Evidencia:</p>	<p>No tenemos evidencia de minutas, ni una política de reuniones.</p> <p>No tenemos evidencia de propuestas documentadas.</p>
--	---	---

<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Placas Certificados, Facturas Fotos</p> <p>Se les seden permisos a los empleados cuando tienen familiares enfermos, para realizar sus estudios, se les apoya con las recetas médicas.</p> <p>Les hemos mejorado la vivienda a varios empleados.</p> <p>Evidencias: Recetas medicas Fotos arreglo viviendas Horario de la universidad Solicitud arreglo de viviendas</p>	
---	---	--

SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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.</p>	<p>Para la elaboración del presupuesto participativo, se realiza un análisis de las necesidades de los grupos de interés, con la participación de las juntas de vecino, la Sociedad Civil, iglesias, sector privado (cooperativas, Centro de Madres y otros), al igual para el Proyecto "Mejorando la calidad de Vida de 20 Familias" realizamos un levantamiento para conocer el estado de la vivienda, cuantas personas viven, el estatus social, capacidad de aporte, otros.</p> <p>Evidencia: Actas de Asamblea Presupuesto Participativo Levantamiento de información</p>	

<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p> <p>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.</p>	<p>Formulario para el Proyecto "Mejorando la calidad de Vida de 20 Familias"</p> <p>Para la definición de la administración de la funeraria nos reunimos con representantes de la Pastoral de la Salud, la Pastoral de la Familia y la COOPBUENO, para definir que el Patronato sería quien dirigiría la funeraria.</p> <p>Evidencias: Fotos Actas Registros Prensa</p> <p>Tenemos identificadas las políticas relevantes para el ayuntamiento y las estamos implementando, tales como: Asambleas comunitarias, Cabildo abierto, Presupuesto Participativo, Comité de seguimiento, Transparencia (Rendición de cuentas, SISMAP), Presentación de informes a Cámara de Cuentas, Contraloría Gral. De la República, DIGEPRES, otros)</p> <p>Evidencias: Actas SISMAP Informes</p> <p>Nuestros objetivos y metas están alineados con las políticas públicas, ya que cumplimos con la elaboración e implementación del presupuesto participativo, cumplimiento de la ejecución presupuestaria en base a lo establecido por la Ley y la Rendición de Cuentas.</p> <p>Evidencias: Presupuesto Participativo Formularios de Formulación Presupuestaria (FP) y Ejecución Presupuestaria</p>	
---	---	--

<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</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>(EP).</p> <p>Involucramos a los Partidenses Unidos Mejorando Vidas (PUMEVI), Partidenses no residentes, Asociación de Damas al Servicio del Partido (ADASERPA) Asociación de Desarrollo Partidenses en Acción (ADEPA), Juntas de Vecinos, Sindicatos de Transporte y otros, los cuales los involucramos en el desarrollo del sistema de gestión.</p> <p>Evidencias: Imagen Proyecto "Mejorando la calidad de Vida de 20 Familias" Fotos Videos Contratos Actas de Reuniones Invitaciones Listado de asistencia</p> <p>Tenemos alianza con el Hospital Municipal de Partido, Partidenses Unidos Mejorando Vidas, Partidenses No Residentes, Cooperativa Momón Bueno, ADEPA, ADASERPA, INAPA, Salud Publica, Policía Nacional, EDENORTE y otros.</p> <p>Participamos y colaboramos en las actividades Patria, Celebración Día Internacional de la Mujer, Fiesta Patronales,</p>	<p>No tenemos evidencia</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>Recibimiento Agencia de Cooperación Internacional del Japón (JICA).</p> <p>Evidencia: Fotos Invitaciones Videos Registro de Asistencia</p> <p>Gracias a la JAICA y al Consejo Municipal de Desarrollo (CMD), nos estamos dando a conocer como Partido Ciudad del Queso, por medio de brochure, la radio, presentaciones en una feria, provincial y municipal. El ayuntamiento promovemos los servicios y logros por medio de las redes sociales (Facebook del Alcade).</p> <p>Estamos realizando un concepto de marketing para promover el municipio, dando a conocer como Partido Ciudad del Queso.</p> <p>Evidencias: brochure, la radio, presentaciones en una feria, provincial y municipal</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
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>Tenemos un listado donde identificados nuestros grupos de interés (Todas las instituciones, las juntas de vecino, asociaciones, Centro de madres, entre otros).</p>	

<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<p>Evidencia: Listado de Grupos de Interés. Para la elaboración del presupuesto participativo, se realiza un análisis de las necesidades de los grupos de interés, con la participación de las juntas de vecino, la Sociedad Civil, iglesias, sector privado (cooperativas, Centro de Madres y otros), al igual para el Proyecto "Mejorando la calidad de Vida de 20 Familias" realizamos un levantamiento para conocer el estado de la vivienda, cuantas personas viven, el estatus social, capacidad de aporte, otros.</p> <p>Evidencia: Actas de Asamblea Presupuesto Participativo Levantamiento de información Formulario para el Proyecto "Mejorando la calidad de Vida de 20 Familias"</p> <p>La información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas son analizadas y revisadas, gracias a reuniones realizadas con diferentes organizaciones de la comunidad, para la elaboración y seguimiento del Presupuesto Participativo, mas levantamientos realizados para la implementación de Proyectos "Mejorando la Calidad de Vida para construir 20 viviendas, Embellecimiento Municipal" Construcción de la Iglesia de la Comunidad de Buen Gusto, Construcción CLUB de la Comunidad Los Cerros de Aminilla, entre otros.</p> <p>Evidencias: Actas de Asamblea</p>	<p>No tenemos evidencia de analizar la satisfacción de los grupos de interés.</p>
--	---	---

<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>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>	<p>Presupuesto Participativo Levantamiento de información Formulario para el Proyecto "Mejorando la calidad de Vida de 20 Familias Fotos Para la rendición de cuenta recopilamos información relevante sobre el desempeño y desarrollo del Ayuntamiento. Evidencia: Rendición de Cuentas Realizamos un análisis FODA, cuando estábamos actualizando nuestro Plan de Desarrollo Municipal 2012-2016, para renovar y tener el 2016-2020, además nos estamos autoevaluando con el modelo CAF. Evidencia: Análisis FODA PMD</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>Tenemos desarrollado nuestro Plan Municipal de Desarrollo 2016-2020 y en base al Presupuesto participativo y el Plan de Desarrollo Municipal, elaboramos nuestro Plan Anual, dando seguimiento al cumplimiento del mismo por medio del SIAFIM. Evidencia: Plan Municipal de Desarrollo Presupuesto participativo Sistema SIAFIM</p>	

<p>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.</p>	<p>Durante la elaboración de nuestro Plan Municipal de Desarrollo 2012-2016, implicando a diferentes grupos de interés (empleados, ONG, las iglesias, Educación, las Cooperativas, hospitales, el Consejo Municipal de Desarrollo (CMD ente otras. Y revisado en el Plan Municipal de Desarrollo y actualizándolo 2016-2020, para lo cual convocamos a los mismos grupos de interés para analizar los proyectos y obras pendientes.</p> <p>Evidencias: Fotos Actas de reunión Registros de Participantes Plan Municipal de Desarrollo</p>	
<p>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.</p>	<p>Tenemos constituido un Comité de Seguimiento conformado por personas del municipio, para lo cual creamos un formulario donde ellos deben evaluar el cumplimiento de lo planeado.</p> <p>Evidencias: Formulario del Comité Seguimiento</p>	
<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<p>Contamos con la disponibilidad del presupuesto del año, además recibimos recursos y donaciones de parte de los Partidenses ausentes, dichos recursos son administrado por un equipo conformado por diferentes representantes de la comunidad, del cual el Alcalde es miembro.</p> <p>Evidencias: Fotos Presupuesto Donaciones Cuenta Proyectos (Aceras y Contenes, Reparación de Viviendas, otras.</p>	

<p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>Cuerpos de cheques Las tareas y recursos son equilibrados tomando en cuenta las decisiones de los Comités conformados por diferentes representantes de las comunidad (Iglesias, Asociaciones, ONGs, otros).</p> <p>Evidencias: Actas de Reuniones Registros de participantes Presupuesto Participativo Fotos</p> <p>Tenemos contemplado en nuestro en nuestro presupuesto la responsabilidad social y participamos con el Ministerio de Medio Ambiente de jornadas de reforestación, coordinamos con el Ministerio de Educación para la limpieza de Ríos, participamos y colaboramos con el Plan Quisqueya Aprende Contigo para erradicar el analfabetismo.</p> <p>Evidencia: Fotos Invitación Registro de asistencia Quisqueya Aprende Contigo</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>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.</p> <p>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).</p> <p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<p>El Plan Municipal de Desarrollo lo hemos implantando definiendo las prioridades de la comunidad, además de las informaciones recopiladas para la elaboración del presupuesto participativo y los levantamientos para los proyectos.</p> <p>Evidencia: Plan Municipal de Desarrollo Presupuesto Participativo Levantamientos de Información</p> <p>En nuestra memoria tenemos colocada de forma cuantificable, ayudas a personas fallecidas, ayudas sociales, reparación de viviendas, limpiezas y mejoramiento, aceras y contenes, puentes, tanques de almacenamiento de agua, relleno de calles, ayuda para estudiantes, a universidades, otros.</p> <p>Evidencias: Memoria Rendición de Cuentas Nuestro Plan Municipal de Desarrollo fue socializado con el personal el día de su lanzamiento, está colocado en el Mural Principal.</p> <p>Evidencias: Mural Fotos Registro de Participantes</p>	<p>No tenemos planes operativos por área.</p> <p>No tenemos planes operativos por área.</p>

<p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Estamos monitoreando la ejecución de las obras por medio del Comité de Seguimiento y el Sistema SIAFIM.</p> <p>Evidencias: Sistema SIAFIM Formulario Comité de Seguimiento Luego de Evaluar con todos los grupos de interés involucrados, el cumplimiento del Plan de Desarrollo 2012-2016, pudimos mejorar y lograr el desarrollo del Plan de Desarrollo 2016-2020.</p> <p>Evidencias: Actas de reunión Registro de participantes Fotos</p>	<p>No lo realizamos a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama).</p>
---	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Participamos (Enc. Ofic. Programación y Planificación y el Alcalde) de un evento en el Japón, para aprender sobre el manejo y clasificación de desechos sólidos, al igual participamos (Alcalde y el Tesorero) para aprender sobre el proceso de reciclaje y manejo de los desechos sólidos en la Junta Distrital de La Placeta.</p> <p>Evidencia:</p>	

	Fotos Invitación	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.		No tenemos la evidencia
3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	Las innovaciones planificadas en la comunidad, son debatidas por el Comité de seguimiento de obras en el Presupuesto Participativo. Evidencias: Actas de Reunión Formulario Comité Seguimiento	
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 trabajando en la modernización del mercado municipal, estamos trabajando con el embellecimiento municipal, participamos (Enc. Ofic. Programación y Planificación y el Alcalde) de un evento en el Japón, para aprender sobre el manejo y clasificación de desechos sólidos, al igual participamos (Alcalde y el Tesorero) para aprender sobre el proceso de reciclaje y manejo de los desechos sólidos en la Junta Distrital de La Placeta. Evidencia: Fotos Invitación Planos	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Contamos con la disponibilidad del presupuesto del año, además recibimos recursos y donaciones de parte de los Partidenses ausentes, dichos recursos son administrado por un equipo conformado por diferentes representantes de la comunidad, del cual el Alcalde es miembro.	

	Evidencias: Fotos Presupuesto Donaciones Cuenta Proyectos (Aceras y Contenes, Reparación de Viviendas, otras. Cuerpos de cheques	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Hemos realizado cambios a lo interno, renovación de uniformes, instalación de cámaras, renovación de equipos informáticos, instalación del sistema SIAFIM. Realizamos cambios en el servicio del Internet, impresión de cheque en computadoras. Evidencia: Fotos Captura pantalla SIAFIM Contrato Internet Pagos	
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.	Realizamos cambios en el servicio del Internet, impresión de cheque en computadoras, estamos implementando el uso del Facebook, contamos con cámaras de seguridad, oficina de acceso a la información. Evidencia: Contrato Internet Pagos	

CRITERIO 3: PERSONAS

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
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>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).</p> <p>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.</p>	<p>Para cubrir las plazas en el área de ornato, las necesidades son suplidas con temporeros, el personal administrativo está en la nómina fija, de acuerdo a la estrategia y planificación. En las Asambleas de regidores se analizan las necesidades de personal en el área de ornato, para proyectos temporeros.</p> <p>Evidencias: Actas de Reunión Planificamos con antelación las vacaciones de todo el personal, tenemos empleados con discapacidad motora, jóvenes reformados de vicios, con discapacidad audible y del habla, le damos flexibilidad de horario para estudios, para asuntos médicos, y otros.</p> <p>Evidencia: Fotos Nómina de personal Horario de la universidad Las tareas están repartidas correctamente, las competencias son evaluadas por medio de los curriculum, los cuales son seleccionados si cumplen con las necesidades del ayuntamiento.</p> <p>Evidencias: Organigrama Curriculum</p>	<p>No tenemos detección de necesidades de personal para otras áreas del ayuntamiento.</p>

<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p>Premiamos al personal, por el desempeño realizado, cumplimiento de horario, uso de uniformes y desenvolvimiento en su trabajo. Evidencia: Placas Certificados de Reconocimientos Fotos entregando regalos</p>	<p>No evaluamos el desempeño por resultados.</p>
<p>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).</p>	<p>Premiamos al personal, por el desempeño realizado, cumplimiento de horario, uso de uniformes y desenvolvimiento en su trabajo. Evidencia: Placas Certificados de Reconocimientos Fotos entregando regalos</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>No tenemos Estructura de cargos ni manual de cargos, la estructura organizativa no está actualizada ni contamos con manual de funciones.</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>Administramos cumplimiento y ejecución de las obras y proyectos que se encuentran en el presupuesto por medio del SIAFIM. Evidencia: Captura de Pantalla SIAFIM</p>	<p>No tenemos evidencia del desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line.</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>No tenemos evidencia de gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional</p>

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos 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 los curriculum de varios empleado donde podemos visualizar sus conocimientos y nivel académico. Evidencias: Curriculum</p>	<p>No tenemos evidencia de 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. Debatar, 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>No tenemos plan 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>Hemos capacitado al personal en el Sistema SIAFIM, Curso de Ética, Presupuesto participativo, Control Interno, de acuerdo a las necesidades individuales y de la organización. Evidencia: Certificados</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>No tenemos evidencias.</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 tenemos evidencia de inducción al puesto, ni inducción a la Función Publica, tampoco de inducción al Ayuntamiento.</p>
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Promovemos la movilidad interna, el caso de la Secretaria de la Sala, luego auxiliar de tesorería y ahora es Secretaria del Alcalde, También el caso de una Secretaria de la Sala Capitular que ahora es Auxiliar de Tesorería. Movilidad externa de una empleada desde el Ayuntamiento hacia la</p>	

	Cooperativa de Ganaderos y luego volvió al ayuntamiento como Contralora. Evidencias: Nómina del personal Actas de Sesiones	
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).		No tenemos evidencia.
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.	Dimos una charla con el Ministerio de la Mujer sobre la No violencia contra la mujer y sobre la Prevención del uso de Drogas. Evidencias: Brochure Banderolas	
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.		No tenemos evidencia.
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No tenemos evidencia.

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.	Tenemos las convocatorias de las reuniones que se realizan con todo el personal y los trabajos en equipo que se realizan en las diferentes áreas. Evidencias: Registros de participantes	No tenemos una política clara de reuniones periódicas ni tenemos estandarizado el uso de minutas.

	Videos	
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)).		No tenemos buzón de sugerencias interno.
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	Tenemos empleados que pertenecen a diferentes asociaciones de la Comunidad (ADASERPA, PUMEVI, ADEPA, Comité de Fiestas Culturales, Juntas de Vecino, otros) Tenemos establecida una cuota para la celebración de cumpleaños. Evidencias: Fotos Listado de socios.	Tenemos asociación de servidores públicos.
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	El Plan anual es monitoreado por medio de reuniones periódicas con todo el personal y el Alcalde, además por el Comité de seguimiento y el sistema SIAFIM. Evidencias: Actas de Reunión Captura SIAFIM Comité de Seguimiento	No tenemos establecido objetivos operativos por área.
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.		No tenemos evidencias de realizar encuestas de clima.
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.		No tenemos evidencia.
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Garantizamos condiciones adecuadas, con instalaciones nuevas, uniformes apropiados de acuerdo a sus necesidades, cotizamos para la ARL y toda la empleomanía tiene su seguro de salud, hemos realizado operativo de la vista para los empleados y sus familiares.	

	Evidencia: Fotos instalaciones Descuentos en nomina Pagos a TSS Descuentos por operativo de la vista	
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.	Le damos facilidad al personal para sus estudios, en universidades, u otra entidad de formación, le damos especial atención a los empleados de baja por maternidad. Evidencias: Licencias medicas Horarios de estudios Solicitud de permisos para estudios	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Hemos realizado remodelaciones de casas de empelados de escasos recurso, le ofrecemos las facilidades para obtener préstamos con el Banco de Reservas (Empleado Feliz), se les da facilidades para la compra de medicamentos, dándoles una orden de compra para los mismos. Evidencias: Recetas Fotos Facturas Formulario levantamiento junto a los datos del empleado solicitante y su capacidad para aportar en dicha remodelación.	
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).	Realizamos actividades de socialización, paseos y viajes a la playa los días especiales (día de la secretaria, día del trabajador, navidad) cena navideña o compartir navideño, intercambios los días de la amistad. Participación en actividades culturales (patronales, carnaval, Novena en la iglesia y otros). Evidencias:	

	Fotos Invitaciones Programas de actividades culturales	
--	--	--

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 identificados los socios claves del sector privado (Cooperativa de Ganaderos, Cooperativa Momón Bueno, Banco de Reservas, Edenorte por el uso de suelos instalación de lámparas y cobro de energía, con la JICA (Japón) para promover y mejorar la calidad del municipio. Tenemos alianza con la Dirección Nacional de Fronteras y con el INDRHI para uso de equipos pesados, también para suplir de agua cuando algún acueducto está dañado, acuerdos con la Cervecería Nacional Dominicana para las patronales. Evidencias: Cuentas bancarias, Código de Compra de la Cooperativa de Ganaderos	
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.	En los acuerdos desarrollados tomamos en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios. Las compras las realizamos por medio de cotizaciones. Evidencias:	

	<p>Convenios Cotizaciones Compras realizadas</p>	
<p>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.</p>	<p>Realizamos colaboración de uniformes de bomberos para las comunidades de Bonaó, Jima Abajo, Santiago, Villa Vásquez, Villa los Almácigos, Loma de Cabrera y otros. Colaboración en la reparación de caminos vecinales de los Ciruelos, acuerdo de colaboración por parte del ayuntamiento en la Construcción de acueducto de la comunidad del Pabellón. Evidencias: Fotos Facturas Informes en sesiones de los acuerdos de colaboración</p>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>		<p>No tenemos evidencia de los resultados de las alianzas.</p>
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>		<p>No tenemos evidencia de tener una detección de necesidades de alianzas.</p>
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>		<p>No tenemos la evidencia.</p>
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.</p>		<p>No tenemos evidencia.</p>
<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>	<p>Hemos recibido alcaldes de otras comunidades y municipios que no son pertenecientes a nuestras provincias para orientarlos en términos de gestión. Participamos (Enc. Ofic. Programación y Planificación y el Alcalde) de un evento en el Japón, para aprender sobre el manejo y clasificación de desechos sólidos, al igual</p>	

	<p>participamos (Alcalde y el Tesorero) para aprender sobre el proceso de reciclaje y manejo de los desechos sólidos en la Junta Distrital de La Placeta</p> <p>Evidencias: Fotos Invitaciones Pago de vuelo</p>	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.		No tenemos evidencia.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).		No tenemos evidencia
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.	<p>Convocamos a reuniones comunitarias para conformación y animación de diferentes organizaciones sociales, juntas de vecinos, CMD, PUMEVI, Quisqueya aprende Contigo.</p> <p>Evidencias: Actas de reuniones Fotos Convocatorias Firmas de acuerdos Registro de asistencia</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>Convocamos a reuniones comunitarias para conformación y animación de diferentes organizaciones sociales, juntas de vecinos, CMD, PUMEVI, Quisqueya aprende Contigo.</p> <p>Evidencias: Actas de reuniones Fotos Convocatorias Firmas de acuerdos Registro de asistencia</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>En las celebraciones de sesiones recibimos las quejas, solicitudes, sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos.</p> <p>Evidencias: Actas Fotos Correspondencias</p>	<p>Colocar buzón de reclamaciones y sugerencias</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 prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>se rinde informe mensual, trimestral y anual, se aplica el presupuesto participativo, el plan municipal de desarrollo, se cuelgan las informaciones</p> <p>Evidencias: Mural Documentos Fotos Bloq</p>	<p>Crear una página de Facebook</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>Los ciudadanos participan en la elaboración del PMD, a través de asambleas comunitarias, cabido abierto y comité de seguimiento.</p> <p>Evidencias: Actas fotos</p>	<p>Elaborar encuetas para obtener las inquietudes de los municípes</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.	Se realizan reuniones en las comunidades, se aplica el presupuesto participativo Evidencias: Fotos Actas Convocatoria	Crear un manual de servicio de la institución
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 tenemos 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.	Contamos con el sistema SIAFIM, contamos en los equipos de informática actualizados Evidencias: Internet Equipos de oficina	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Elaboración del presupuesto de ingresos y gastos. Evidencias: Presupuesto de ingresos y gastos Informe Acta de aprobación	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Contamos con los soportes, presupuesto, cubicaciones de los ingenieros de la Liga Municipal Dominicana Evidencias: Comprobantes de cheques Facturas Presupuesto	

	Contrato Fotos	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Tenemos el sistema SIAFIM y con los equipos de informática actualizados Evidencias: Internet Equipos de oficina	
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.).	Contamos con un sistema de aplicación por clasificadores. Evidencias: Presupuesto anual	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Disponemos de: contralor, tesorero y asesor financiero y el sistema SIAFIM Evidencias: Nomina Informes Actas	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Está fundamentado en el presupuesto de ingresos y gastos Evidencias: Presupuesto anual	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Las cotizaciones, facturas, comprobantes, cubicaciones Evidencias: Presupuesto anual	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Sistema de archivo digital y físico Evidencias: memoria USB CD	

<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, asegurar su 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 información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (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>Documentos físicos.</p> <p>Sistema de archivo digital y físico</p> <p>Evidencias: memoria USB CD</p> <p>Documentos físicos.</p> <p>Monitoreo constante de los datos e informaciones recibidas</p> <p>Evidencias: memoria USB CD</p> <p>Documentos físicos.</p> <p>Red de internet, equipo de informática y correo electrónico.</p> <p>Evidencias: Equipos de oficinas</p> <p>Atraves de la oficina Libre acceso a la información</p> <p>Evidencias: Personal de la oficina Espacio físico</p> <p>Base de datos físico y digital</p> <p>Evidencias: Documentos Archivos</p>	<p>No tenemos evidencias</p>
---	--	------------------------------

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

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>Tenemos la tecnología y equipos necesario, para buena información</p> <p>Evidencias: Equipos de oficinas</p> <p>Los equipos tecnológicos son asignados de acuerdo a las capacidades y al trabajo que van a realizar los empleados. Contamos con PS, Laptop, Scanner, Copiadoras, Impresoras.</p> <p>Así como un servicio de internet para cada oficina.</p> <p>Evidencias: Fotos de los equipos</p> <p>Aplicamos de forma eficiente la tecnología</p> <ul style="list-style-type: none"> -gestión del personal (nomina, realización de cheques). -Interacción con grupos de interés por medio de las redes sociales Facebook, correo electrónico <p>Evidencias: Captura de pantalla</p>	<p>No medimos la relación costo-efectividad de tecnología.</p>

<p>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.</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>Reciclamos los cartuchos de las impresoras, para rellenarlos.</p> <p>Evidencias: Los cartuchos</p>	<p>No tenemos evidencias de utilizar el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>No tenemos evidencias de ofrecer servicios en línea</p> <p>No tenemos evidencia de estar siempre atentos a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario</p> <p>No reciclamos los toné</p>
---	--	---

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los</p>	<p>Estamos ubicados en una zona céntrica del municipio con acceso al transporte público, oficinas distribuidas para ofrecer un excelente servicio al ciudadano, áreas de recepción, salones y todas las áreas identificadas</p> <p>Evidencias: Fotos de las áreas</p> <p>Contamos con espacios abiertos, oficinas, despacho del alcalde, salones de reuniones, biblioteca áreas de espera tomando en</p>	<p>Colocaremos una rampa para discapacitados</p>

<p>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>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>cuenta las necesidades de los empleados y usuarios.</p> <p>Evidencias: Fotos de las áreas</p> <p>Le damos mantenimiento a las áreas, a los equipos tecnológicos, equipo de transporte: camiones, camioneta, le tenemos seguro a los vehículos. Evidencias: Pago de taller cotizaciones copia de seguro</p> <p>La ruta de recogida de basura la planificamos de manera que podamos reducir el consumo del combustible. Evidencias: Ruta de recogida de basura</p> <p>Estamos ubicados en una zona céntrica del municipio con acceso al transporte público. Evidencias: Fotos y dirección</p> <p>Tenemos nuestro salón a la disposición de los munícipe permitiéndoles realizar talleres, reuniones, así como</p>	<p>No tenemos evidencia de implementar un plan de mantenimiento</p> <p>No tenemos parqueos disponibles</p> <p>No tenemos evidencia de gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro.</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
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua. 2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso). 3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante. 4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos. 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). 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. 7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario, 8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.). 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>No tenemos procesos ni mapa de procesos definidos.</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.		No tenemos procesos ni mapa de procesos definidos.
---	--	--

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.	Se realizan un promedio de 10 registro por mes y varias certificaciones. Evidencias: Libro de registro Libro de certificaciones	
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, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	Realizamos cabildo abierto, asambleas comunitarias y sesiones abiertas. Evidencias: Actas Registro de asistencia Fotos	Diseñar formularios y aplicar encuestas
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 tenemos evidencias
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.		No tenemos evidencias
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 tenemos evidencias
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		No tenemos evidencias

realizados.		
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.).		No tenemos evidencias
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.		No tenemos evidencias

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 tenemos evidencias
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Alianzas con Medio Ambiente, Comité de Partidenses residentes y No residentes, Jardín Botánico Nacional. Evidencias: Fotos Convenios	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Rendición de cuentas junto a los actores del proceso. Evidencias: Informes Actas Fotos Registro de asistencias	
4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	Reuniones evaluativas Evidencias: Informes Actas Fotos Registro de asistencias	

5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Comité de seguimiento, en Santiago, Santo Domingo y EE.UU Evidencias: Listado de miembros Fotos	
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 tenemos evidencias
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).		No tenemos evidencias

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
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.		No tenemos resultados de encuestas, ni buzones de sugerencia. No tenemos resultados de encuestas, ni buzones de sugerencia.

<ol style="list-style-type: none"> 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 necesidades de los clientes (género, edad, etc.). 7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.). 8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos. 9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización. 10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. 		<p>No tenemos resultados de encuestas, ni buzones de sugerencia.</p> <p>No tenemos resultados de encuestas, ni buzones de sugerencia.</p> <p>No tenemos resultados de encuestas, ni buzones de sugerencia.</p> <p>No tenemos resultados de encuestas, ni buzones de sugerencia.</p> <p>No tenemos resultados de encuestas, ni buzones de sugerencia.</p> <p>No tenemos resultados de encuestas, ni buzones de sugerencia.</p> <p>No tenemos resultados de encuestas, ni buzones de sugerencia.</p> <p>No tenemos resultados de encuestas, ni buzones de sugerencia.</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 		<p>No tenemos resultados de encuestas, ni buzones de sugerencia.</p> <p>No tenemos resultados de encuestas, ni buzones de sugerencia.</p> <p>No tenemos resultados de encuestas, ni buzones de sugerencia.</p> <p>No tenemos evidencia</p>

<p>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>		No tenemos resultados de encuestas, ni buzones de sugerencia.
--	--	---

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. 		<p>No tenemos resultados de encuestas, ni buzones de sugerencia.</p> <p>No tenemos resultados de encuestas, ni buzones de sugerencia.</p> <p>No tenemos resultados de encuestas, ni buzones de sugerencia.</p> <p>No tenemos resultados de encuestas, ni buzones de sugerencia.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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 tenemos resultados de encuestas, ni buzones de sugerencia.</p> <p>No tenemos resultados de encuestas, ni buzones de sugerencia.</p> <p>No tenemos resultados de encuestas, ni buzones de sugerencia.</p> <p>No tenemos resultados de encuestas, ni buzones de sugerencia.</p> <p>No tenemos resultados de encuestas, ni buzones de sugerencia.</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). 		<p>No tenemos resultados de encuestas, ni buzones de sugerencia.</p> <p>No tenemos resultados de encuestas, ni buzones de sugerencia.</p> <p>No tenemos resultados de encuestas, ni buzones de sugerencia.</p>

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. Participación de las personas en las actividades de mejora. 	<p>Tenemos la misión, visión y valores elaborada con la participación de los grupos y organizaciones sociales.</p> <p>Evidencias: Registro de asistencias Formatos físicos</p> <p>Tenemos la misión, visión y valores elaborada con la participación de los grupos y organizaciones sociales.</p> <p>Evidencias: Registro de asistencias Formatos físicos</p>	<p>No tenemos resultados de encuestas a los empleados, ni buzones internos.</p>

<ol style="list-style-type: none"> 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>Damos participación a los actores sociales en las tomas de decisiones de la institución.</p> <p>Evidencias: Actas de reuniones presupuesto participativo</p>	<p>No tenemos resultados de encuestas a los empleados, ni buzones internos.</p> <p>No tenemos resultados de encuestas a los empleados, ni buzones internos.</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 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>No tenemos resultados de encuestas a los empleados, ni buzones internos.</p> <p>No tenemos resultados de encuestas a los empleados, ni buzones internos.</p> <p>No tenemos resultados de encuestas a los empleados, ni buzones internos.</p> <p>No tenemos evidencia</p>

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 		<p>No tenemos resultados de encuestas a los empleados, ni buzones internos.</p>

<p>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>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>Contamos con un horario establecido, permisos de estudios, seguros de salud, vacaciones y permisos médicos.</p> <p>Evidencias: Solicitudes de permisos Horario universitario Calendario de vacaciones Póliza de seguros</p> <p>Contamos con oficinas por áreas, con abanicos, aire y los equipos necesarios para la realización de sus funciones.</p> <p>Evidencias: Espacio y equipos Fotos</p>	<p>No tenemos resultados de encuestas a los empleados, ni buzones internos.</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>Entregamos reconocimientos por el buen desempeño laboral</p> <p>Evidencias: Fotos Placas</p>	<p>No tenemos resultados de encuestas a los empleados, ni buzones internos.</p> <p>No tenemos resultados de encuestas a los empleados, ni buzones internos.</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 la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.). 8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos. 9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés). 10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización. 		<p>No evaluamos el desempeño del personal.</p> <p>No hay evaluación</p> <p>No evaluamos el desempeño del personal.</p>

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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 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,</p>	<p>Construcción de acueductos comunitarios, transporte escolar permanente, construcción de play, canchas deportivas apoyo a nuestras fiestas culturales del municipio, firma de convenio con PUMEVI para la mejora de la calidad de vida de las personas más necesitadas, donaciones de medicamentos, ayuda alimenticia.</p> <p>Evidencias: Fotos Facturas Comprobantes de cheques Infraestructura</p> <p>Nos destacamos como una institución de servicio a la sociedad con una alta valoración por los servicios brindado, empleamos de manera directa 90 empleado entre ellos personas con discapacidad, reconocido por agencia de cooperación internacional (JICA).</p> <p>Evidencias: Nomina Cheques Reconocimientos Fotos Creación de Partido Ciudad del Queso,</p>	

<p>(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>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>Productos mamá Tona, mejoramiento de la calidad lechera, transporte escolar, organización de los moto conchos.</p> <p>Evidencias: Locales Productos Fotos Actas Convenio el Jardín Botánico, Medio Ambiente D.G.D.F., COOPBUENO, Plan Sierra, Talleres sobre el uso del agua, con EDENORTE, con la Fiscalía, P.N. Evidencias: Fotos Registro de participación Actas Acuerdos</p> <p>Participación a estudiantes de termino en las sesiones, integración de todos los grupos sociales del municipio, realizamos jornada de saneamiento con estudiantes y sociedad civil, participación en cursos para mejorar el desarrollo local con participación ciudadana.</p> <p>Evidencias: Fotos Certificados Actas El apoyo recibido en las actividades realizadas en nuestro Municipio, la transparencia e integración en el servicio.</p> <p>Evidencias: Fotos</p>	<p>No tenemos evidencias</p>
--	--	------------------------------

<p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>Medallas Reconocimientos Trofeos Placas Patrocinios a las actividades Culturales, Deportiva, Religiosa y Educativa del Municipio, Feria del libro</p> <p>Evidencias: Fotos Comprobantes Facturas Convocatoria</p> <p>Nos destacamos como una institución de servicio a la sociedad con una alta valoración por los servicios brindado, empleamos de manera directa 90 empleado entre ellos personas con discapacidad, reconocido por agencia de cooperación internacional (JICA).</p> <p>Evidencias: Nomina Cheques Reconocimientos Fotos</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 medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p>	<p>Convenio el Jardín Botánico, Medio Ambiente D.G.D.F., COOPBUENO, Plan Sierra, Talleres sobre el uso del agua, con EDENORTE, con la Fiscalía, P.N.</p> <p>Evidencias: Fotos Registro de participación</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>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p>	<p>Actas Acuerdos Mantenemos la integración con todos los grupos y organizaciones comunitarias tanto público como privado. Evidencias: Fotos Registro de participación Actas Estatutos Actas constitutiva Nos permite difundir a través de sus medios las ejecutorias de la institución Evidencias: Planes de desarrollo Fotos Revista Brochure Firma de convenio con PUMEVI para la mejora de la calidad de vida de las personas más necesitadas, donaciones de medicamentos, ayuda alimenticia, pago de la casa a estudiantes universitario, transporte escolar, Quisqueya Aprende Contigo, mejora de viviendas, patrocinio a pres-colares Evidencias: Fotos Facturas Comprobantes de cheques Infraestructura Equipo de transporte Empleamos de manera temporal a personas con discapacidad tanto física como por edad y étnicas Evidencias: Nomina</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>Cheques Certificaciones</p>	<p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos 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
<p>I. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p>	<p>En el año 2017 hemos realizado construcción de iglesias, cominos vecinales, iluminación en las vías públicas, nichos, construcción de acueductos, club de los cerro, aporte a la iglesia de aminilla, rellenos con material de mina</p> <p>Gracias a la visitas realizadas a otros ayuntamientos hemos mejorado la recogida de basura, el proceso de integración, hemos recibo 500 uniformes y 100 casco, botas,</p>	

<p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p> <p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p> <p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>	<p>tanque de oxígeno. hemos donado a 23 ayuntamientos a los 17 cuerpo de bomberos de noroeste y parte del Cibao</p> <p>Evidencias: Fotos Y redición de cuenta</p> <p>En el 2017 ayudamos 188 munícipes con ayuda para medicamentos, 24 personas para ir al médicos, 102 personas con ayuda alimenticias, 105 familias con ayudas en materiales de construcción así como policía, defensa civil, cruz roja, becas para estudiantes, pago de alquiler casa para los estudiantes, pago de impuestos a fungo que trajo los equipos y medicamentos de los EE.UU.</p> <p>Evidencias: Fotos Comprobantes Rendición de cuenta</p> <p>Acuerdo con PUMEVI: hemos mejorado la calidad de vida de 20 familias, con el Hospital: la adquisición de la casa hospitalaria, consulta con especialista en las áreas oftalmológica, ginecología, oncología, con la cooperativa: programa de saneamiento animal, mejora de la calidad de los productos, aporte de una ambulancia, aporte para construcción de la funeraria, canaleta aguas residuales, con la Policía Nacional: seguridad ciudadana, con la cruz Roja: servicio a la comunidad en prevenciones salvar vidas.</p> <p>Evidencias: Fotos Acuerdos</p>	<p>No tenemos evidencia</p>
---	--	-----------------------------

<p>5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p>	<p>Registro de asistencias Nos han realizado 2 auditorías, en las cuales sus resultados han sido positivo para nuestra institución, mejorando la secuencia de los residuos de deposito</p>	
<p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p>	<p>Evidencias: Documentos de las auditorias Gracias a la visitas realizadas a otros ayuntamientos hemos mejorado la recogida de basura, el proceso de integración, hemos recibo 500 uniformes y 100 casco, botas, tanque de oxígeno. hemos donado a 23 ayuntamientos a los 17 cuerpo de bomberos de noroeste y parte del Cibao</p>	
<p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>Evidencias: Fotos Acuerdo con canada Compras de equipos tanto de oficinas como de transporte, servicio de internet, ampliación de personal, oficina de libre acceso a la información, construcción de un nuevo local del ayuntamiento</p> <p>Evidencias: Fotos Contratos Equipos Nomina</p>	

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p>		<p>No tenemos evidencias</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>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,</p>	<p>Gracias a la visitas realizadas a otros ayuntamientos hemos mejorado la recogida de basura, el proceso de integración, hemos recibo 500 uniformes y 100 casco, botas, tanque de oxígeno. hemos donado a 23 ayuntamientos a los 17 cuerpo de bomberos de noroeste y parte del Cibao</p> <p>Evidencias: Fotos Acuerdo con canada Acuerdo con PUMEVI: hemos mejorado la calidad de vida de 20 familias, con el Hospital: la adquisición de la casa hospitalaria, consulta con especialista en las áreas oftalmológica, ginecología, oncología, con la cooperativa: programa de saneamiento animal, mejora de la calidad de los productos, aporte de una ambulancia, aporte para construcción de la funeraria, canaleta aguas residuales, con la Policía Nacional: seguridad ciudadana, con la cruz Roja: servicio a la comunidad en prevenciones salvar vidas.</p> <p>Evidencias: Fotos Acuerdos Registro de asistencias Una información más fluida (más rápida), con la instalación del sistema SIAFIM hemos mejorado la transparencia del manejo de las informaciones y administrativa.</p>	<p>No tenemos evidencias de reducción de costo</p> <p>No tenemos evidencia</p>
--	---	---

<p>(por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p> <p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p> <p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>Evidencias: Colocación de redes Contrato con SIAFIM Nos han realizado 2 auditorías, en las cuales sus resultados han sido positivo para nuestra institución, mejorando la secuencia de los residuos de deposito</p> <p>Evidencias: Documentos de las auditorías Recibimos el premio a la institución pública (MASAGRE DORADO)</p> <p>Evidencias: Estatuilla Hemos ejecutado el presupuesto en su 100% realizado.</p> <p>Evidencias: Presupuesto Fotos Facturas Comprobantes de cheques</p> <p>Nos han realizado 2 auditorías, en las cuales sus resultados han sido positivo para nuestra institución, mejorando la secuencia de los residuos de deposito</p> <p>Evidencias: Documentos de las auditorías La construcción de la iglesia Buen Gusto.</p> <p>Evidencias: Factura Fotos Presupuesto Comprobante de cheques</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.