



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

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**AYUNTAMIENTO DE NEYBA**

**FECHA**

**17/05/2018**

## 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 GUÍA.**

### **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 1: LIDERAZGO**

*Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	Formulamos y desarrollamos la misión la visión de la organización.	No implicamos a los grupos de interés y empleados para la socialización de la misión y la visión.

<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</li> <li>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</li> <li>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</li> <li>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</li> <li>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.</li> <li>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).</li> </ol>	<p>Establecimos un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público</p> <p>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>	<p>No tenemos plasmado los valores</p> <p>No tenemos evidencia de implicación en los empleados</p> <p>No revisamos las misión, visión y valores, estamos pendiente de socializarlos</p> <p>No contamos con un sistema de gestión que prevenga comportamiento no ético</p> <p>No contamos con manual de ética</p> <p>No monitoreamos misión, visión y valores</p>
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</li> <li>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</li> <li>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</li> <li>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como "Balanced Scorecard").</li> <li>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.</li> </ol>	<p>Nuestro alcalde gestiona y planifica las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Evidencia: comunicación de reuniones</p> <p>Identificamos y fijamos prioridades de los cambios. Evidencia: Estructura cargada al SISMAP</p> <p>Contamos con una estructura organizativa. Evidencia: Carga al SISMAP</p> <p>Hemos recibido el taller CAF, 10/05/2018 donde realizamos una jornada CAF el día 11/05/2018. Estamos involucrándonos como alcaldía para cumplir con GCT.</p>	<p>No hacemos mediciones</p> <p>No contamos con sistema de gestión de la calidad</p>

<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</li> <li>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</li> </ol>	<p>Evidencia: registro de participantes, fotos.</p> <p>Generamos condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de los proyectos. Evidencia: POA</p> <p>Nos reunimos periódicamente con el personal evidencia: Comunicaciones de convocatoria</p> <p>El alcalde está comprometido en la mejora continua, Evidencia: reuniones realizadas con el personal. Comunicaciones escritas.</p> <p>Nuestro alcalde nos delega las funciones correspondiente a nuestro trabajo, nos da participación en los encuentros o reuniones donde practicamos el dialogo abierto. Evidencia: comunicaciones y fotos de reuniones</p>	<p>No se evidencia</p>
---	---	------------------------

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</li> </ol>	<p>Contamos con un libro record donde cada uno de los empleados se registra la hora de llega pero, no firmamos a la</p>	<p>No colocamos hora de salida en el libro,</p>

<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</li> <li>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</li> <li>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</li> <li>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</li> <li>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</li> <li>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</li> <li>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</li> <li>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</li> </ol>	<p>salida la hora que nos retiramos de la institución la cual tiene un horario de 8 a 2 de lunes a viernes  Todas las áreas cumplen con un horario propio de la institución. Evidencia: libro de registro de asistencia</p> <p>En nuestro departamento reposan los permisos de los empleados que se encuentran estudiando. Evidencia: permisos firmados por el alcalde</p> <p>Nos reunimos periódicamente para socializar con cada una de las áreas. Evidencia: comunicaciones de las reuniones</p> <p>Nuestros empleados son capacitados por diferentes instituciones gubernamentales. Evidencia: invitaciones de las capacitaciones y talleres</p> <p>Nos reunimos para retroalimentarnos de las áreas. Evidencia: comunicación de convocatoria de las reuniones</p>	<p>No hacemos encuestas</p> <p>No realizamos evaluación del desempeño</p> <p>No entregamos reconocimientos</p>
--	--	--

10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	Respetamos y respondemos a las necesidades circunstanciales de nuestros empleados a través de solicitudes de permisos. Evidencia: permisos otorgados a los empleados	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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.</li> <li>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</li> <li>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</li> <li>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</li> </ol>	<p>Nuestro líder está comprometido con las necesidades de todo el personal, él nos facilita horarios de estudios. Evidencia: empleados estudiando en la UASD de Neyba.</p> <p>Realizamos reuniones en conjunto con la gobernación, oficina senatorial, líderes comunitario donde formamos equipo para el beneficio de los ciudadanos: Evidencia a, fotos, listado de asistencia, comunicaciones.</p> <p>Con la rendición de cuenta verifico que todo se está realizando y cada día estoy en vigilancia permanente para lograr los objetivos propuestos.</p>	<p>No contamos con una comunicación por escrito donde se esté facilitando dichos permisos</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>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>Trato de siempre lo que realizo, hacerlo en conjunto para el fortalecimiento de la gestión y los munícipes: realizo reuniones, donde contamos con registros de convocatorias, asistencia, fotos.</p> <p>Siempre las realizamos las relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas. Evidencia: reuniones con los alcaldes de las demás comunidades de la región y el país.</p> <p>Tenemos ONG como visión mundial en la cual realizamos una alianza para el beneficio de niños y familias y mejorar en convivir y bienestar de ellos</p> <p>Siempre nos instan a involucrarnos en las actividades sociales, profesionales y de organizaciones, delegándonos así de nuestra presencia a dichos encuentros. Evidencia convocatoria, fotos registros.</p> <p>Realizamos actividades donde reconocemos esas labores evidencia: registro de actividades, reconocimientos, fotos, invitaciones.</p> <p>Damos a conocer cada una de las actividades realizadas. Evidencia: atreves de nuestra página de internet y el Facebook institucional.</p>	
--	--	--

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

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

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

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

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</li> <li>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</li> <li>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</li> <li>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</li> <li>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</li> <li>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</li> </ol>	<p>Para la planificación de procesos como PMH y la elaboración del plan de ordenamiento territorial se involucran las diferentes organizaciones.</p> <p>Documentos fiani y Diagnostico y planes de ordenamiento Territorial.</p> <p>Evidencia: documentaciones del Diagnóstico y los planos de reordenamiento territorial</p>	<p>No realizamos</p> <p>No evaluamos</p> <p>No realizamos</p> <p>No realizamos</p> <p>No realizamos</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
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</li> <li>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</li> <li>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</li> <li>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</li> <li>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.</li> <li>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).</li> </ol>		<p>No contamos con una estrategia ni planificación la cual es necesaria para el fortalecimiento del cabildo.</p> <p>No realizamos</p> <p>No realizamos</p> <p>No realizamos</p> <p>No realizamos</p> <p>No realizamos</p>

7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.		No realizamos
--	--	---------------

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.		No realizamos
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.		No realizamos
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.		No realizamos
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).		No realizamos
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.		No realizamos
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No realizamos
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la		No realizamos

<p>eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>		
---	--	--

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</li> <li>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades,</li> </ol>	<p>Analizamos las necesidades actuales y futuras de los recursos humanos. Evidencia: comunicaciones de solicitud de Personal para el área de RRHH</p>	<p>No contamos con políticas de gestión de RRHH</p>

<p>diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</li> <li>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</li> <li>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</li> <li>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.</li> <li>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).</li> <li>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).</li> </ol>	<p>selección y responsabilidades. Evidencia</p>	<p>No contamos con políticas de selección y promoción</p> <p>No hacemos evaluación del desempeño</p> <p>No se realiza análisis de competencias</p> <p>No contamos con servicios On-Line</p> <p>No contamos con evaluación del desempeño</p>
---	---	---

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.		No identificamos las capacidades actuales de las personas
2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	Actualmente estamos sumergidos en un proceso de cambios basados en las necesidades actuales y futuras de la organización. Evidencia: comunicaciones de reuniones periódicas con otros alcaldes de la comunidad	
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.	Contamos con empleados con condiciones especiales, el cual no tiene piernas. Nos ayuda hasta en el área de recepción. Evidencia: nombramiento como supervisor	
4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la		No se evidencia

organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.		
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).		No contamos con un manual de inducción a nuevos empleados
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Actualmente estamos trabajando en un proceso de cambio y readecuación.	
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 se 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.		No contamos con manuales de ética
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.		No medimos ni evaluamos los programas de formación
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No se evidencia

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

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

1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Nuestra institución mantiene reuniones periódicas conjuntamente con todas las áreas y nuestro alcalde. Evidencia: comunicación de convocatoria, registro de asistencia y fotos.	
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)).	Nos reunimos periódicamente con las áreas y fomentamos la sugerencia para la mejora continua de la institución, se hace tipo charla, nuestro alcalde nos da participación en las reuniones. Evidencia: comunicaciones y fotos de las reuniones	
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.	Involucramos todas las áreas, se hacen recorridos por áreas para hacer levantamiento de las requisiciones. Evidencia: lista de compra	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Por medio al dialogo abierto o reuniones podemos llegar acuerdos entre el personal. Evidencia reuniones de áreas	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.		No realizamos encuestas
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 buzón de sugerencias interna
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.		No hemos realizados encuesta de clima laboral

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.		No hemos escuchado la voz de nuestros empleados, no hacemos encuestas
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No contamos con empleados con discapacidad
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).		No contamos con un programa de premiación

#### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

*Considerar lo que la organización hace para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.).	Nuestra institución tiene identificado socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones, como son los bomberos, banda de música,	

	juntas de vecinos. Evidencia: pago de nómina, pago de combustible	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	Tenemos un convenio con VISION MUNDIAL, los miércoles y jueves se recibe a una psicóloga la cual es suministrada por esa institución. Evidencia: convenio firmado	
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.	Nuestra institución está trabajando con la UGAN, es un programa de medio ambiente municipal. Evidencia: comunicaciones de reuniones	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Tenemos identificados y monitoreados nuestros proveedores, aliados y colaboradores. Evidencia: listado de proveedores, de aliados y de colaboradores.	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No se evidencia
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Contamos con camiones propios y alquilados, los cuales tienen un contrato de acuerdo a las necesidades. Evidencia: contratos firmados por las partes	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No contamos con evidencia de que se exploren otras posibilidades
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Somos un punto estratégico de reuniones donde se capacita y se hace un	

	dialogo abierto donde se plantean las buenas practicas	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Se agota todo el procedimiento de compra y contrataciones, lo cual contamos con un departamento con su encargado el cual da seguimiento a la transparencia. Evidencia: Compra y contrataciones como departamento interno de la Alcaldía, nomina, reuniones, fotos	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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 se evidencia que se asegure un política publica
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.		No contamos con buzones de sugerencia ni encuestas
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		No contamos con encuestas ni buzones de sugerencia

grupos de calidad.		
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.).		No contamos con buzón de sugerencia y no contamos con encuestas
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	Estamos como alcaldía basados en una transparencia de la organización. Evidencia: página WEB, Facebook, grupo de los empleados de Wathssap.	
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).	No regimos bajo la transparencia y contamos con un departamento de compra y contrataciones. Evidencia Departamento de compra y contrataciones, actas de asamblea	
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.		No contamos con carta compromiso

8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.		No se evidencia
---	--	-----------------

### **SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Contamos con un plan operativo anual, cual se distribuyen las necesidades presentes y futuras de la alcaldía. Evidencia DA	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.		No hacemos análisis
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Contamos con un departamento de compra y contrataciones y contamos con un departamento de Libre Acceso a la formación pública. Evidencia: estructura organizativa	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Contamos con un sistema llamado AFIM, el cual nos permite elaborar informes, hacer expediente. Evidencia: sistema SIAFIM	
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.).	El sistema SIAFIM, nos da la facilidad de contar con un control transparente en el presupuesto. Evidencia SIAFIM	

6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Mediante el sistema SIAFIM se distribuyen las funciones correspondientes a las áreas tanto en nómina, tesorería, compra y contrataciones, RRHH, ATM, contabilidad, presupuesto y control interno. Evidencia: Sistema SIAFIM	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Nos regimos por la ley 176-07	No contamos con manual de ética
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Contamos con un departamento de presupuesto, ahí se introducen las partidas correspondientes a los capítulos, programas. Evidencia: Presupuesto	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</li> <li>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</li> <li>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los</li> </ol>	<p>Contamos con un sistema de almacenamiento, gestión y evaluación el cual es SIAFIM. Evidencia: SIAFIM</p> <p>Sistema SIAFIM</p> <p>En nuestra planificación se contemplan y están alineadas las finanzas. Evidencia POA</p>	

<p>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>Contamos con correo electrónico, teléfonos, grupo de Wathssap donde aseguramos la debida información interna. Evidencia: correos electrónicos</p> <p>No reunimos con las demás áreas para mediante el diálogo abierto podamos dar información a nuestros compañeros de los trabajos del área. Evidencia: comunicación de convocatoria a reuniones, correos.</p> <p>Contamos con un departamento de Libre Acceso de información pública. Evidencia. Libre acceso a la información Pública</p> <p>Nos reunimos periódicamente con los empleados para informar y hacer de conocimiento todo lo relacionado al área financiera de la alcaldía. Evidencia: comunicaciones de convocatoria a reuniones</p>	<p>No contamos con un Intranet</p>
---	---	------------------------------------

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

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

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</li>   <li>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</li>   <li>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</li>   <li>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestión de proyectos y tareas</li>   <li>✓ La gestión del conocimiento</li>   <li>✓ Las actividades formativas y de mejora</li>   <li>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</li> </ul> </li> </ol>	<p>Contamos con equipos tecnológicos en las áreas de la alcaldía como Despacho, RRHH, área financiera libre acceso la información pública. Contamos con un sistema llamado SIAFIM el cual se utiliza en todas las áreas de la alcaldía. Tenemos internet Evidencia: equipos tecnológicos, sistema SIAFIM</p> <p>Contamos con tiempos identificados por reportes fijos tanto mensuales como trimestrales. Evidencia: informes</p> <p>Contamos con un sistema completo para la alcaldía llamado SIAFIM. Evidencia: SIAFIM</p> <p>Informes mensuales y trimestrales. Evidencia: informes</p> <p>Contamos con proyectos y tareas definidas por fechas específicas. Evidencia: informes</p> <p>Nos reunimos periódicamente para informar nuestros avances y así gestionar el conocimiento a las demás áreas evidencia: comunicaciones</p> <p>Recibimos cursos, talleres, charlas de ASOMURE, CIDEAR, CAJEFI, INAP. DIGEPRE Evidencia: invitación colectiva vía ASOMURE</p> <p>Realizamos reuniones con los comités. Comunicaciones de convocatoria</p>	
---	--	--

<p>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</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>Contamos con un área de comunicaciones, el cual se encarga de publicar y subir las informaciones tanto en la página WEB, Facebook. Evidencia: departamento de comunicaciones, pagina WEB, FACEBOOK.</p> <p>Contamos con un sistema interno llamado SIAFIM. Evidencia: SIAFIM</p> <p>Contamos con un empelado por ASOMURE, y un técnico que nos da servicio de mantenimiento e irregularidades en el sistema. Evidencia: nómina y pagos a suplidores</p> <p>Contamos con este sistema desde el 2006.</p> <p>Reciclamos tanto los cartuchos y papeles ya que pertenecemos y fuimos ganadores en DOMINICANA LIMPIA en recicla tu navidad. Evidencia: premio 2017</p>	<p>No realizamos revisiones periódicas</p>
--	--	--

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>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).</li> <li>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</li> <li>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</li> <li>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</li> <li>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).</li> <li>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.</li> </ol>	<p>Contamos con equipos de camiones tanto propios de la institución como contratados. Evidencia: contratos</p> <p>Anualmente los parques son remozados, pintados y condicionados al igual que nuestra infraestructura. Evidencia: fotos</p> <p>Contamos con una brigada de limpiezas fijas. Evidencia: departamento en la nomina</p> <p>Diariamente la institución al cierre de sus puertas se apaga las luces, contamos con una planificación por zona del municipio. Evidencia: planificación</p> <p>Contamos con un patio donde se guardan los camiones de la institución. Evidencia: parqueo de la institución</p> <p>Contamos con un libro record donde están asentado todos los activos fijos de la institución. Evidencia: libro de activos fijos.</p>	

7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.		
---	--	--

**CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	Nosotros tomamos un curso de elaboración MAPA DE PROCESOS, el cual fue realizado en SOMURE, donde participaron, RRHH, compra y contrataciones y libre acceso a la información. Evidencia: invitación de ASOMURE.	No contamos con mapa de procesos
2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	Tenemos identificados las responsabilidades por áreas y designaciones. Evidencia: avisos de cambio	No contamos con mapa de 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.		No se evidencia
4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están		No contamos con procesos descrito

<p>planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p> <p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>Se involucra a los empleados en los procesos internos de cada área</p> <p>En el plan operativo esta descrito y se hace un proceso de prioridades</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No tenemos descrito los objetivos</p> <p>No hacemos mediciones para conocer el nivel de eficiencia y eficacia en la organización</p> <p>No se evidencia</p>
--	---	---

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

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.		No tenemos identificados los procesos nucleares
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).		No se involucra al personal por medio de encuesta
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.	Involucramos a los ciudadanos clientes, proveedores y las Mipyme. Evidencia: solicitud de salón, comunicaciones, invitaciones, fotos	
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.	Nuestra alcaldía presenta sus servicios periódicamente mediante actividades realizadas en el salón de conferencias. Evidencia fotos, comunicaciones	
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.	Mediante reuniones escuchamos a los ciudadanos clientes y los representantes de las Mipymes, dándole un medio abierto para escuchar sus sugerencias mediante el diálogo abierto. Evidencia: anotaciones, fotos.	
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	Mediante estas reuniones o diálogos abiertos con los ciudadanos clientes podemos entrar al programas de Dominicana Limpia, siendo nuestra alcaldía una de las provincias con más	

	avances en materia de manejo de desecho sólidos. Evidencia: actividades de Dominicana Limpia, fotos,	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).	Nuestra comunidad tiene conocimiento de nuestro horario, contamos con revista de actividades realizadas. Evidencia: Revista.	No evidenciamos una carta compromiso al ciudadano.
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.		No contamos con buzones de sugerencias

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.		No se evidencia
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Nuestra institución mantiene relaciones directa con supermercados, visión mundial nos facilita una psicóloga la cual es pagada por ellos y las secretarías la pagamos nosotros como alcaldía. Evidencia: oficina de psicología, fotos de actividades.	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se evidencia

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.		No realizamos analizamos los procesos
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Tenemos brigadas del departamento servicios generales, tenemos equipos para los cementerios,	
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 contamos con incentivos
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 se evidencia

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

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

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. La imagen global de la organización y su reputación		No tenemos mediciones

<p>(por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</li> <li>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</li> <li>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</li> <li>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.).</li> <li>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</li> <li>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</li> <li>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</li> <li>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</li> <li>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</li> </ol>	<p>Hacemos reuniones con los comunitarios, entidades públicas y privadas</p>	<p>No contamos con rampa para personas con discapacidad</p> <p>No se evidencia</p> <p>No hacemos mediciones</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No realizamos encuestas</p> <p>No contamos con carta compromiso</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"> <li>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</li> <li>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</li> <li>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</li> <li>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</li> <li>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</li> </ol>	<p>Nos reunimos con el personal y las demás partes interesadas. Evidencia: comunicaciones de convocatoria a reuniones</p>	<p>No se evidencia No se evidencia No se evidencia No monitoreamos periódicamente las necesidades</p>

### Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</li> <li>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</li> <li>3. Costo de los servicios.</li> <li>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</li> </ol>	<p>Contamos con parqueos y un área de libre acceso a la información pública</p>	<p>No contamos con carta de servicio No se evidencia</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número de canales de información y su eficiencia.</li> <li>2. Disponibilidad y precisión de la información.</li> <li>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</li> <li>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</li> <li>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</li> </ol>	<p>Contamos con 1 sistema llama SIAFIM, pagina WEB, Facebook, Whatsapp. Página WEB y canales electrónicos</p> <p>Contamos con un área de libre acceso a la información publica</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</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"> <li>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</li> <li>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</li> <li>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</li> </ol>		<p>No medimos</p> <p>No tenemos mediciones</p> <p>No contamos con encuestas</p>

**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

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

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</li> <li>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</li> <li>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</li>   <li>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</li> <li>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</li>   <li>6. La responsabilidad social de la organización.</li> </ol>	<p>Nuestra institución les facilita a los empleados talleres, charlas y el espacio físico para realizar las capacitaciones. Evidencia: registro de asistencia, solicitudes del salón fotos,</p> <p>Los principales mecanismo que utilizamos están las reuniones periódicas, dialogo abierto. Evidencia: comunicaciones con las convocatorias, fotos</p> <p>Nuestra institución está comprometida con el apoyo sostenible de las capacitaciones de nuestros empleados</p>	<p>No hemos realizado encuestas</p> <p>No hemos realizado encuestas</p> <p>No contamos con manual ético</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el</li> </ol>		

<p>rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</li> <li>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</li> <li>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</li> <li>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</li> </ol>	<p>Nuestra institución está sumergida en un proceso de Dominicana Limpia, donde todo el personal se involucra en el mismo. Evidencia: foto de charla y sensibilización.</p>	<p>No tenemos definidos nuestros procesos</p> <p>No contamos con un sistema de evaluación de las personas</p> <p>No hacemos reconocimiento al personal</p>
---	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</li> <li>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</li> <li>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</li> <li>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</li> </ol>		<p>No contamos con buzón de sugerencia interna</p> <p>No realizamos encuestas</p> <p>No contamos un sistema de evaluación de las capacidades</p> <p>No hemos realizado encuesta de clima</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</li> <li>2. Motivación y empoderamiento.</li> <li>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</li> </ol>	<p>Periódicamente se hacen reuniones con todo el personal. Evidencia: comunicaciones de convocatoria</p>	<p>No contamos con sistema por desarrollo de competencias</p> <p>No se evidencia</p>

**SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</li> <li>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</li> <li>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</li> <li>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</li> </ol>	<p>Nuestra institución realiza reuniones periódicas con el personal en las jornadas</p>	<p>No evaluamos al personal</p> <p>No realizamos encuestas</p> <p>No contamos con evaluación del desempeño</p>

<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> <p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p> <p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>internas y externas. Evidencia: fotos y convocatoria</p> <p>Realizamos actividades pero no tenemos definidos partidas específica.</p>	<p>No medimos nuestras actividades</p> <p>No se evidencia</p> <p>Los empleados no son reconocidos</p> <p>No se evidencia</p> <p>No medimos las actividades que se realizan</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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</li> <li>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</li> <li>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</li> <li>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión</li> </ol>	<p>Nuestra institución esta enmarcada en concientizar a los ciudadanos-clientes mediante charlas, talleres, dirigido a las escuelas, universidades, juntas de vecino.</p> <p>Nuestra institución contribuye con el proceso de DOMINICANA LIMPIA, 9 meses capacitando escuelas, universidad, juntas de vecinos, evidencia: Fotos, registros y comunicaciones de invitaciones</p> <p>Con los proyectos de Dominicana Limpio, donde contamos con 4 compactadores y dos camiones abiertos donde transportamos los desechos sólidos, los cuales son depositados al vertedero. Evidencia: nomina donde los empleados son cubiertos por la alcaldía.</p> <p>En nuestro municipio estamos generando 52 toneladas de basura donde 80% es orgánico, donde son trasladados al vertedero. Evidencia: camiones compactadores.</p>	<p>No contamos con mediciones para fortalecer nuestra evidencia</p>

<p>de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</li> <li>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).</li> <li>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.).</li> <li>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.).</li> <li>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</li> </ol>	<p>El impacto social en nuestro municipio está relacionado al nivel tanto regional, nacional e internacional, en el cual estamos involucrados en un programa llamado en sus inicios BASURA CERO,</p> <p>Contamos con un departamento de acceso a la información pública,</p> <p>Nuestra institución cuenta con programas de facilidad de salón para la realización de reuniones, cursos y talleres de instituciones como las MIPYME. Donde fueron capacitados estudiantes nivel básico 400 estudiantes y 250 de estudiante universitarios en alianza con la universidad la UASD Sub-Centro Neyba. 750 comunitarios que recibieron las</p>	<p>No medimos la percepción de la sociedad, no hacemos encuestas</p> <p>No hacemos encuestas</p>
--	---	--

	capacitaciones, 150 empleados Públicos de 20 instituciones y 200 empleados privados de 15 comercios del municipio de Neyba Evidencia: solicitudes de salón, fotos, registro de los participantes.	
--	---	--

## **SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional**

### **Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.).	Nuestro municipio está relacionado al nivel tanto regional, nacional e internacional, en el cual estamos involucrados en un programa llamado en sus inicios BASURA CERO, realizamos actividades para preservar y mantener un medioambiente limpio, a través de acciones diarias como lo son un programa de recogida de basura, el cual se realiza por una programación por sectores. Evidencia: programación por sectores	
2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	Mantenemos un diálogo abierto con todas	
3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).		No lo realizamos
4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).		No lo realizamos
5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad		No lo realizamos

<p>étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>		<p>No lo realizamos</p> <p>No lo realizamos</p> <p>No lo realizamos</p> <p>No lo realizamos</p> <p>No hacemos</p>
--	--	---

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**

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

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

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

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</li> <li>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</li> <li>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</li> <li>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</li> <li>5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</li> <li>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</li> <li>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</li> </ol>	<p>En la sociedad, ha generado cambios la recogida de basura, al igual que la iluminación, y cementerio. Cuando recibimos el cabildo encontramos parques total mente arrabalizado y vertederos improvisados los cuales fueron corregidos a cabalidad. Evidencia. Fotos</p> <p>No tenemos auditoria en esta gestión, la última realizada al cabildo fue en el 2014.</p> <p>Dominicana limpia ha sido considerada, ayuda para mejorar y educar a la personas para obtener mejores resultados por parte de los munícipes. Evidencia: actividades realizadas, registros, fotos.</p>	<p>No cuantificamos, porque no realizamos mediciones.</p> <p>No realizamos encuestas para saber el grado de satisfacción en los ciudadanos/clientes. No contamos con el grado de cumplimiento, no medimos</p> <p>No tenemos auditoria en esta gestión</p> <p>No realizamos Benchmarking, ni análisis, ya que no medimos.</p>
---	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</li> </ol>	<p>Cada acordado tiempo las juntas de vecino se reúnen con el alcalde donde expresan sus inquietudes y problema que puedan estar afectando la comunidad en busca de</p>	

<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</li> <li>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</li> <li>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</li> <li>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</li> <li>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</li> <li>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.</li> <li>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</li> <li>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</li> </ol>	<p>solucione en conjunto. Evidencia: fotos, registro de asistencia.</p> <p>Poseemos conocimiento en favor de cuáles pueden ser los recursos utilizados para tales fine., nos reunimos periódicamente con las áreas para escuchar sus puntos. Evidencia: fotos, convocatoria.</p> <p>Contamos con página web donde publicamos y ofertamos lo que queremos y lo que tenemos. Evidencia: página WEB</p> <p>Cada trimestre como esta contemplando realizamos los mandatos de lugar</p>	<p>No realizamos verificaciones en el desempeño.</p> <p>No realizamos Benchmarking</p> <p>No se evidencia</p> <p>No realizamos mediciones</p> <p>No realizamos concursos</p>
---	--	--

<p>10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>haciendo uso transparente de todo lo que se realiza y dicho departamento. Evidencia: informes</p> <p>Nos hemos colocados en un porcentaje casi al 100% en materia de transparencia, y cumplimiento de las leyes a todo lo que contempla este departamento. Evidencia: nominas documentaciones.</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.**