



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

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar una auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización

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

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

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

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

Santo Domingo, agosto de 2013

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.
 - a. **Incluya evidencias.** Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.
5. Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
 - a. En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”. b. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. 3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. 4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos. | <p>Esta institución tiene formulada y desarrollada la Visión, misión. Se evidencia: Publicación en las áreas comunes del ayuntamiento, en el presupuesto y en el portal web de la institución.</p> <p>los valores están alineados con la misión y visión y acorde con los valores del sector público, evidencia: Publicación en las áreas comunes del ayuntamiento, en el presupuesto y en el portal web de la institución.</p> <p>Nuestras informaciones están publicadas con la finalidad de mantener informado al público en general, Evidencia: portal del ayuntamiento www.navarrete.gob.do, Mural, Correo electrónico, Vía Teléfono Celular (Flota), Buzón de Sugerencias externo, Medios de comunicación radial y Televisión, Programa televisivo “Hablando con el Alcalde” en canal Local</p> | <p>No se evidencia la socialización de la misión y la visión con todos los empleados y los grupos de interés</p> <p>No tenemos buzón interno, nuestro buzón externo no cuenta con las herramientas necesarias para que los ciudadanos se expresen</p> <p>No ha sido revisada nuestra misión, visión y valores</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>Tenemos aprobado por Sala Capitular y el MAP un manual de comportamiento ético Evidencia:“REGLAMENTO DEL ESTATUTO DEL EMPLEADO Y LA EMPLEADA MUNICIPAL”</p> <p>contamos con el sistema de Informático “Municipia” para control financiero. Tenemos el departamento de contraloría para la supervisión, además nuestro procesos de contratación de bienes y servicios están basados en la Ley 340-06 y tenemos constituido el comité de compras y contrataciones, Evidencia: Elaboración de informes mensuales y trimestrales, comunicación donde se designan los miembros de comité de compras</p> <p>El departamento de recursos humanos se reúne periódicamente con los encargados de los diferentes departamentos, Evidencia: Convocatorias, Minutas, Lista de Asistencia, Fotografías.</p> | <p>No contamos con un comité de ética institucional, No tenemos conformada la asociación de Servidores Publicas No hemos recibido la charla del régimen ético y disciplinario según la Ley 41-08</p> <p>No se evidencia reuniones del líder con todo el personal de cada departamento</p> |
|--|---|---|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> | <p>Contamos con la Estructura Organizativa y Manual de funciones refrendado por el MAP, evidencias, Manuales y estructura aprobada.</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 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. 6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización. 7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. 8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la | <p>Contamos con un sistema de control en el área financiera que se lleva a cabo a través de Municipia, evidencia, informe financiero.</p> <p>Estamos realizando el segundo autodiagnóstico año 20018 donde contamos con el acompañamiento del MAP, evidencias, correos de coordinación y registros de participantes.</p> <p>En nuestro ayuntamiento opera el Sistema “Municipia” además utilizamos correos electrónicos para las gestiones del ayuntamiento, evidencias, diferentes correos, e informes generado por el programa municipio.</p> <p>Tenemos diferente mecanismos de comunicación efectiva, evidencias,</p> | <p>No se evidencia el desempeño de las funciones de los directores de diferentes departamentos de nuestra institución</p> <p>No ha habido control de indicadores y estadísticas</p> <p>No se evidencia</p> |
|---|---|--|

| | | |
|---|---|--|
| <p>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>comunicaciones, informes, correos electrónicos, flotas, ws, facebook , otros.</p> <p>Los líderes de este ayuntamiento están comprometidos con la mejora continua y así lo están realizando , Evidencia: los directivos asisten a capacitaciones, las cuales los mantienen a la vanguardia, se presentan informes periódicamente a los superiores. Actualmente se han estado haciendo las motivaciones que propician los cambios necesarios para obtener así los resultados esperados, evidencias, registros y/o minutas de reuniones realizadas.</p> | |
|---|---|--|

SUBCRITERIO I.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> | <p>Si, se lleva a cabo, evidencia: cada empleado cumple con un código de conducta el cual va en consonancia con los objetivos y valores de la institución y es amonestado y sancionado cuando no cumple con dicho código.</p> <p>Si, se promueve Evidencia: existen en la institución un ambiente de confianza donde los empleados pueden tener una comunicación efectiva con los superiores.</p> <p>Se informan y se consultan con los empleados por medio de reuniones, evidencias, convocatorias, registros de participantes, fotos.</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización. 5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual. 6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. 7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias. 8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva. 9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo. 10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados. | <p>Apoyamos a nuestros colaboradores enviándolo a participar a diferentes talleres, evidencias, convocatorias, vía ws, certificados de participación.</p> <p>Se retroalimentan los empleados periódicamente por medio de reuniones, evidencias, lista de participantes, minutas y fotografías</p> <p>Promovemos una cultura de aprendizaje por medio de las capacitaciones que recibe el personal, evidencias, diplomados, entre otros</p> <p>Reconocemos y premiamos el esfuerzo de los empleados, evidencias, fotografías en la entrega de placas.</p> <p>Respetamos y respondemos a las necesidades de los empleados, evidencias, permisos para estudios, situaciones familiares, vacaciones, otros.</p> | <p>No se delega autoridad ni responsabilidad</p> <p>No se evidencia por escrito.</p> |
|---|---|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización. 2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización. 3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización. 4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios. 5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. 6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas. | <p>Se ejecutó el diagnóstico del municipio con la participación de todos los sectores del municipio a través del PRESUPUESTO PARTICIPATIVO, evidencias, convocatorias para reuniones con las juntas de vecinos, actas del consejo de regidores, fotografías, listado de participación.</p> <p>Se coordinan acciones con los diferentes sectores de la ciudadanía de este municipio, evidencias, convocatorias, registros de participantes y fotos.</p> <p>Se ejecutan encuentros entre las autoridades políticas, evidencias, carta de convocatorias y fotografías de los eventos. El PMD está alineado con la END. Evidencia: presupuesto..</p> <p>Se ejecutan reuniones con la Mancomunidad y el municipio, evidencias, convocatorias, minutas y fotos de la actividad.</p> <p>La institución ha propiciado encuentros con varios legisladores, la gobernación y los diferentes sectores políticos, para diseñar estrategias para combatir la inseguridad ciudadana, evidencias, invitaciones, fotografías y actas de reuniones.</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>Está en proceso la reestructuración del Comité Socioeconómico del municipio, evidencias, registros y comunicaciones de las gestiones realizadas.</p> <p>La institución participa en diferentes actividades a las que se nos invita, evidencia, invitación que nos llega y fotografías de participación.</p> <p>Se promueve en los diferentes medios, evidencias, programas radio y televisión, portar de Facebook y la página web.</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>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-</p> | <p>Se tienen bien identificados los diferentes grupos de interés dentro del municipio, evidencias, registro de las conformaciones de las juntas de vecino.</p> <p>Se ejecuta el Presupuesto Participativo Municipal, Evidencias: Actas de Asamblea, Presupuesto.</p> <p>Nosotros recopilamos informaciones en las reuniones realizadas con los municipales, las cuales son revisadas periódicamente,</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</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>Evidencia: Convocatorias, actas de reuniones y otros.</p> <p>Se lleva un registro de recopilación anual que está colgado en los diferentes portales, Evidencia: Memoria Anual 2016 y 2017</p> <p>El ayuntamiento de Navarrete está en el proceso de elaboración del autodiagnóstico basado en la metodología CAF, Evidencia: Matriz de autoevaluación, registro de participantes y correos de coordinación</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>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>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>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> | <p>Elaboramos el presupuesto después de realizar reuniones y varias consultas con los ciudadanos, evidencias, registros y convocatorias de talleres y reuniones ,concursos, conversatorios y reuniones comunitarias</p> <p>Se involucran sectores organizados del municipio.</p> <p>Evidencias: asambleas comunitarias, reuniones.</p> <p>Se han evaluado los servicios facilitados Evidencia: Recogida de desechos sólidos, Servicios funerarios accesibles a toda la población</p> <p>Se le asignan recursos para las necesidades de los munícipes, evidencia, presupuesto general para garantizar la disponibilidad de los servicios</p> | <p>No contamos con un sistema de transportación eficiente para la recogida de los desechos sólidos.</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>Tenemos formulado el calendario de obras, evidencia, a través del presupuesto participativo.</p> <p>Tenemos conformado los comités de seguimiento, evidencia: PMR, Concejo Municipal de Desarrollo, programa para recogida del desecho sólido, comité de calidad, comité de compras y contrataciones</p> | |
|---|---|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. 3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados). 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. 5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia. | <p>Están definidas las prioridades y planificadas en , Evidencia: Canalización de cañadas y ríos, señalización de calles y aceras, rehabilitación e iluminación del parque municipal, remodelación del matadero municipal</p> <p>Se realizan operaciones estratégicas de manera verbal, evidencia, mediante contratación de brigadas para realizar trabajo de ornato, entre otros y documentos anexos que justifican el pago de sus servicios</p> <p>Realizamos reuniones según se requiera, además comunicamos los planes para cuando trabajar en las épocas de semana santa, navidad u otras situaciones que se amerite, evidencias : las convocatorias, minutas y fotografías de las reuniones yo socializaciones realizadas.</p> | <p>No contamos con un plan estratégico definido</p> <p>No contamos con un plan estratégico definido</p> <p>No se evidencia la aplicación de métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles</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>Se evalúan las necesidades, evidencias: Organismo de socorro, grupos populares, juntas de vecinos, clubes, asamblea comunitarias y sociedad civil.</p> | |
|--|---|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|---|
| <p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p> | <p>Existe una cultura que impulsa al desarrollo y la formación Evidencia: Registros de talleres, cursos y diplomados.</p> | |
| <p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p> | | <p>No se evidencia monitorización de forma sistemática para los indicadores internos.</p> |
| <p>3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificadas y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p> | | <p>No se evidencian los procesos de solicitud de información por escrito.</p> |
| <p>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.).</p> | | <p>No se evidencia un sistema eficiente de gestión del cambio.</p> |
| <p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p> | <p>En nuestro ayuntamiento realizamos un presupuesto donde planificamos todas las actividades, evidencias. Presupuesto correspondiente.</p> | |

| | | |
|--|---|-----------------|
| 6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba. | | No se evidencia |
| 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. | Se promueve el uso de las herramientas electrónicas, evidencia: Portal Web institucional www.navarrete.gob.do , nuestras redes sociales y correos electrónicos. | |

CRITERIO 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad). 3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así | <p>Se desarrolla de acorde con la ley 41-08 de de función publica Evidencia: permisos, licencias, vacaciones, de acuerdo a las necesidades y los derechos exclusivos de acuerdo a la ley publico 41-08</p> <p>En la mayoría de los casos el personal que ha sido designado para ejercer una función de</p> | <p>No tenemos una planificación de Recursos Humanos.</p> |

| | | |
|---|--|---|
| <p>como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos. 5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo). 6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos. 7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura). 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>acuerdo a su preparación, evidencia: Evaluación de CV</p> <p>Existe una política de selección, promoción y reconocimiento, Evidencia: Fotografías de Reconocimiento a los empleados más destacados del año, incentivos por horas extras, promociones a empleados.</p> <p>Se reconoce a los atributos de cada empleado, Evidencia: Entrega de Reconocimientos</p> <p>Contamos con el manual de descripciones de puestos y funciones, Evidencia: "Manual del Empleado Público" aprobado por el concejo de Regidores</p> <p>Nuestro personal es seleccionado sin tomar en cuenta al género, orientación sexual, religión y edad, evidencias, expedientes de los empleados.</p> | <p>No se evidencia el incentivo por horas extras en sentido general</p> <p>No tenemos intranet para los servicios on-line.</p> <p>No se evidencia</p> |
|---|--|---|

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

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

| | | |
|--|--|---|
| <p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p> | <p>Se identifican las capacidades actuales de las personas, evidencia, a través de los Curriculum Vitae. Evidencia: se aplican entrevistas a los candidatos.</p> | |
| <p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p> | | <p>No contamos con un plan estratégico</p> |
| <p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p> | | <p>No contamos con un plan de capacitación para nuestro personal.</p> |
| <p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p> | <p>Se les da la oportunidad de desarrollar habilidades y liderazgo, Evidencia: carta delegando funciones, participando en diferentes talleres como representante de la institución, etc.</p> | |
| <p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p> | <p>Se apoya al empleado de nuevo ingreso, Evidencia: Documento de asesoría de los empleados anteriores y la inducción.</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| 6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados. | Se promueve la rotación de personal, Evidencia: Comunicaciones de cambio de Puesto laboral internamente. | |
| 7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales). | Se promueve métodos modernos de formación Evidencia: Registros de participación en los diferentes cursos talleres de diferentes ministerios. | |
| 8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética. | Se planifican las actividades formativas, Evidencia: Registros de reuniones con los encargados de departamentos y los organismos de socorro del municipio mediante simulacros | |
| 9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y de la análisis costo/beneficio. | | No se evidencia el monitoreo de la relación de costo/beneficio |
| 10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia. | Se promueve mediante la oportunidad de estudio, evidencia: Diplomados, maestrías | |

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. | Se promueve una cultura de comunicación abierta, evidencia: Concursos talleres sobre el trabajo en equipo e inclusión. | |
| 2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, | Se cuenta con un buzón de sugerencias físico y electrónico, evidencias fotos del buzón. | No se evidencian mecanismos necesarios para los empleados tengan acceso al buzón de sugerencia físico. |

| | | |
|---|--|--|
| hojasdesugerencias,gruposdetrabajo,tormen ade ideas (brainstorming)). | | |
| 3. Involucraralosempleadosyasusrepresentantes eneldesarrollodeplanes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias,metas,diseñodeprocesosyenlaide nificacióneimplantaciónde accionesdemejora. | | No se evidencia el involucramiento de los empleados en el desarrollo de los planes. |
| 4. Procurarelconsenso/acuerdoentredirectivosy empleadosobrelosobjetivos ylamanerademedirsuconsecución. | | No se evidencia |
| 5. Realizarperiódicamenteencuestasalosemplea dosypublicarsusresultados, resúmenes,interpretaciones y acciones de mejora. | | No hemos trabajado en la encuesta de clima organizacional. |
| 6. Asegurarquelosempleadostienenlaoportunida ddeopinarsobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte desus jefes/directores directos. | Nuestros empleados tienen la oportunidad de opinar, evidencia: Registros de reuniones con el personal e individual, donde se expresan las inquietudes. | |
| 7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. | Tenemos condiciones de trabajo para nuestros empleados de ornato Evidencia: entrega de equipos de protección como guantes, mascarillas ropas y herramientas de trabajos. | No hay un reglamento interno que exija el uso de estos equipos de protección. |
| 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. | Existen condiciones, evidencia: Formulario de permisos , y se le otorgan los beneficios necesarios de acuerdo a la Ley 41-08. | |
| 9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. | Si se le presta atención a sus necesidades, Evidencia: se favorecen con los equipos necesarios para desempeñar sus funciones | |

| | | |
|--|---|--|
| | con satisfacción.: evidencia: se crean las condiciones necesarias para que el desempeño de sus funciones a personas con discapacidades. | |
| 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). | Premiamos a las personas entregándoles placas de reconociendo y pergaminos Evidencia: Fotos de entrega de premiación a los empleados mediante reconocimiento por medio de reconocimiento en los juegos deportivos y/o alguna actividad social que participan los empleados. | |

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 nuestros socios claves, con el sector privado, los suplidores que contratamos , con evidencia, Asambleas del Concejo Municipal de Desarrollo y acuerdos interinstitucionales con el Ministerio de Planificación y Desarrollo, expedientes de contratación de un bien o un servicio, fotos de actividades con las juntas de vecinos, los clubes de la localidad otros. | |
| 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. | Hemos desarrollada alianza y gestionado acuerdos, evidencia, acuerdo entre ayuntamientos de la Cordillera Septentrional por medio de la Mancomunidad. | |
| 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. | Tenemos acuerdos firmados con varias organizaciones, evidencia: acuerdo entre instituciones públicas tales como hospital, policía Nacional, centros educativos, | |
| 4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones. | | No se evidencia por escrito la forma como monitoreamos las alianzas. |
| 5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado. | Tenemos identificada las necesidades de alianzas, evidencia: firma de acuerdo con el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo, y los ayuntamientos de la cordillera septentrional. | |

| | | |
|---|---|------------------|
| 6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión. | Nuestras alianzas están definidas en los documentos que la sustentan, evidencia, mediante la formulación de los convenios estipulados entre las diferentes partes, identificando las responsabilidades de cada uno. | |
| 7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de la agencia de colocación. | | No se evidencia. |
| 8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking. | | No se evidencia. |
| 9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública. | Seleccionamos los proveedores por medio de las publicaciones de los procesos de contratación, evidencia: expedientes de contratación de acuerdo a lo expresado en la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones. | |

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.). | Casi todos los procedimientos llevados a cabo en la institución se publican en los diferentes medios electrónicos, televisivos y radiales, evidencias, portales de medio electrónicos. | |
| 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. | Animamos activamente al ciudadano a través de las denuncias electrónicas recibidas por medio de los programas televisivos y radiales y les damos respuesta, además se reciben las comisiones comunitarias en la oficina del alcalde, evidencias, publicación de los programas en las redes sociales. | |

| | | |
|---|---|---|
| <p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p> | <p>Se incentivamos a los ciudadanos, evidencia: mediante las asambleas de presupuestos participativos y su comité de calidad le da seguimiento a cada una de esas obras, involucrando así a cada uno de los ciudadanos.</p> | <p>No hemos aplicado encuesta a los ciudadanos.</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>Tenemos buzones de sugerencia físico y digital evidencia, fotos del buzón, evidencia formularios del buzón</p> | <p>No tenemos buzón de sugerencia interna</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>Si se asegura la transparencia, informando a través de conferencia de prensa, programas especiales, rendición de cuentas anual, y los informes mensuales publicados en las redes sociales y en el portal WEB institucional, evidencias, memoria anual.</p> | |
| <p>6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como coproductores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y coevaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p> | | <p>No se evidencia la forma de desarrollo y el papel de los ciudadanos/clientes en cuanto a los servicios en el contexto de la gestión de residuos.</p> |
| <p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p> | <p>Entregamos brochures informativos a los ciudadanos, evidencia: cartera de servicios en la página electrónica y a través de brouchur.</p> | <p>No se evidencia la colocación de banners con cartera de servicios en los diferentes puntos estratégicos.</p> |

| | | |
|--|--|--|
| <p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p> | <p>Actualizamos constantemente la página electrónica, también brindamos una atención personalizada a los ciudadanos, evidencias, portal de la página electrónica y documentos utilizados en la entrega de servicios.</p> | |
|--|--|--|

SUBCRITERIO 4.3.Gestionar las finanzas.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|--|
| 1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa. | Alineamos nuestras alianzas de gestión financiera, evidencia, la aprobación del presupuesto municipal anual. | No se evidencia la aprobación del presupuesto en tiempo reglamentario. |
| 2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras. | Tenemos analizados los riesgos y las oportunidades en temas financieros, evidencia: Con los diferentes documentos generados durante la ejecución del presupuesto y de las uniones realizadas y las gestiones dentro de la institución. | No se evidencian buenos canales de comunicación |
| 3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria. | Si se asegura la transparencia, evidencias, se publican mensualmente todas las ejecuciones financieras y presupuestarias en las páginas web, además se rinden informes a las diferentes instituciones que nos rigen y al Concejo de Regidores. | |
| 4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes. | | No se evidencia |
| 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). | Nuestro ayuntamiento al junto de la sala capitular elabora el presupuesto para los proyectos del municipio, evidencias, informe de ejecución, registros y convocatorias de uniones realizadas con los ciudadanos. | |
| 6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado. | | No se evidencia en su totalidad |
| 7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética. | Se fundamentan las decisiones de Inversión, evidencia: Sostenibilidad y ética y de acuerdo a lo que establecen las normas que nos rigen, se hacen comparaciones de | No se evidencia un seguimiento permanente en todas las obras. |

| | | |
|---|---|--|
| | Precios | |
| 8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto. | Se incluye en el presupuesto los resultados de ejecuciones previas para la toma de Decisiones, evidencias, informes financieros por trimestre | |

SUBCRITERIO 4.4.Gestionar la información y el conocimiento.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos. 2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. 3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurarse de relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés. 4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sustantivos y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.). 5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.). 6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los | <p>Contamos con el sistema informático “Municipia” el cual reúne todas las informaciones necesarias sobre finanzas, evidencia, informes de los ingresos y gastos</p> <p>Se garantiza que las informaciones estén disponible externamente ,evidencia: contamos con un sistema automatizado que registra las informaciones financieras las cuales están disponibles en cualquier momento y la página web</p> <p>Controlamos las informaciones en diferentes sistemas evidencia: reporte de varios sistemas.</p> <p>Los canales están habilitados y en funcionamiento tanto de manera electrónico como de manera personal, evidencias, correos electrónicos, revista de las actividades del ayuntamiento.</p> <p>Realizamos reuniones donde se intercambian informaciones para el buen funcionamiento de la institución, además contamos con un manual de funcionamiento, evidencia, Convocatorias y registros de participantes.</p> <p>Garantizamos el acceso e intercambio de información con los diferentes grupos de</p> | |

| | | |
|--|--|--------------------------------|
| <p>grupos de interés y presentar la 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>interés, evidencias, mediante rendimiento de informes mensuales y anuales, archivos gráficos, reuniones</p> <p>Se retienen dentro de la institución las informaciones claves con empleados salientes, evidencias, Archivos físico y digitales</p> | <p>No se evidencian backup</p> |
|--|--|--------------------------------|

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar las tecnologías.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello. 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas. 4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más usadas a: <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados | <p>Cada departamento cuenta con una computadora, adaptada a sus necesidades operativas además tenemos un proyector, evidencias fotografías de los equipos</p> <p>Evaluamos el costo de los equipos y se compara con los servicios tecnológicos implementados vayan en concordancia con el costo y tiempo que estos generan, evidencia, fotografías de equipo y expediente de adquisición de los mismos.</p> <p>Medimos las capacidades de las personas para el uso efectivo de las tecnologías, Evidencia: Documentos donde se establece límites de uso de los equipos tecnológicos</p> | <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</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>Se aplica el desarrollo y mantenimiento de todas las redes tanto internas como externas, evidencias, reporte de los mantenimientos realizados.</p> <p>Contamos con equipos informáticos y tecnológicos adecuados para eficientizar los servicios prestados con rapidez, evidencias foto de los equipos que utilizamos.</p> <p>Mantenemos constante comunicación con las instituciones relacionadas con esta área, también se recibe instrucción y capacitación</p> | <p>No se evidencia a nivel general de la institución</p> <p>No se evidencia ningún servicios.</p> <p>No se evidencia</p> |
|--|---|--|

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| <p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento de la oficina de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados,</p> | | <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> |

| | | |
|---|--|--|
| <p>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 gestionarlo de activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p> | <p>Se lleva a cabo un mantenimiento eficiente de las oficinas, hemos adecuado un fulgón para alojar Evidencia: mediante el proceso de mantenimiento de los equipos electrónicos</p> <p>Nuestras instalaciones son utilizadas por la comunidad y al público en general hacer uso tanto de las instalaciones internas como externas.</p> | <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</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 |
|---|---|------------------------|
| <p>I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> | <p>Se identifican y se documentan parte de los procesos, Evidencia: El Departamento de compras lleva un registro constante de los procesos realizados</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 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). 10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a | <p>Se involucran, evidencia: a través de presupuesto participativo y consejos de la sociedad civil y reuniones con empleados</p> <p>Se evidencia incluyendo los objetivo de la organización en el presupuesto del año</p> | <p>No existe un manual de responsabilidades o procesos.</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se realizan con base en la medición de su eficacia, eficiencia y resultados</p> <p>No hemos trabajado con la simplificación de los procesos</p> <p>No existe una carta compromiso para los ciudadanos</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> |
|--|---|--|

| | | |
|--|--|--|
| los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios. | | |
|--|--|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|---|
| 1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares. | | No se evidencia |
| 2. Involucraralosciudadanos/clientes eneldiseñoymejoradelosserviciosy productos (por ejemplo, por medio deencuestas, retroalimentación, grupos focales, sondesacercalosservicios yproductos y si son eficaces teniendo encuestaaspectosdegéneroydediversidad, etc.). | Se evidencia la creación del consejo de desarrollo económico y social, evidencias, acta de creación | No se realizan encuestas, retroalimentación, o sondeos acerca de los servicios y productos para saber si son eficaces |
| 3. Involucraralosciudadanos/clientesy aotrosgru poseinteréseneldesarrollo delosestándaresdecalidadparalos servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización. | Se evidencia la creación del comité de desarrollo económico y social, evidencias, registros de reuniones para la conformación, fotos, y otros. | No se evidencian procesos de output |
| 4. Involucraralosciudadanos/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 se evidencia |
| 5. Involucraralosciudadanos/clienteseneldiseñoyd esarrollode nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega deinformación y de canales de comunicación eficaces. | Tenemos varios canales para entregar informaciones a los ciudadanos, evidencias correos electrónicos, una revista, y OAI | No se evidencia |
| 6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados. | Se evidencian contratos con medios de comunicación. | |

| | | |
|--|---|--|
| 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.). | Tenemos una oficina de libre acceso a la información y un portal web de transparencia, evidencias, fotos de la oficina de OAI | |
| 8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos. | Tenemos un buzón de sugerencias en la institución y en el portal web, evidencias fotografía del buzón institucional | No se evidencia un sistema de respuestas formal para atender las quejas recibidas. |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|------------------------|
| 1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece. | | No se evidencia |
| 2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público. | Tenemos proyectos en beneficio de los municipios en coordinación con la casa de la cultura de Navarrete inc., evidencias, comunicaciones y correos para coordinar acciones en conjunto, 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. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales. | | No se evidencia |
| 5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. | Las juntas de vecinos y grupos comunitarios participan en las actividades, en las cuales buscamos solucionar problemas de la comunidad, evidencias, convocatorias, fotos y otros. | |

| | | |
|---|---|------------------------|
| <p>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).</p> | | <p>No se evidencia</p> |
| <p>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).</p> | <p>Nuestro ayuntamiento está trabajando por 2da vez en la autoevaluación, evidencia, Guía de autodiagnóstico CAF, registro participantes de los trabajos.</p> | |

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas). 2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. 3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). 4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.). | <p>Realizamos asambleas con los municipales, para discutir sobre el presupuesto participativo y en incorporación de nuevos sectores en el concejo económico y social, evidencias, convocatorias, registro de participación, fotos.</p> <p>Tenemos fácil accesibilidad, costo de los servicios es moderado, los horarios ajustados y el tiempo de espera es adecuado, evidencias, Motocochos y unidades de transportes denominadas Margaritas, el costo es a partir de RD\$50.00.</p> <p>Contamos con la oficina de libre acceso a la información y el portal de transparencia en la pág. Web.</p> | <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia acceso a discapacitados No tenemos servicios de ventanilla única.</p> <p>No existe evidencia de las personas que asisten a las reuniones</p> |

| | | |
|---|---|---|
| <p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> | <p><u>Tenemos una política de mejora continua en los servicios prestados al municipio. Evidencia: Obras de infraestructuras, atención al usuario,</u></p> <p>Se evidencia mediante la creación del departamento de la niñez, departamento de género y aportes económicos a la casa de envejecientes,</p> <p>La población tiene acceso a la información con términos prácticos y de fácil comprensión, evidencias, correo electrónico, página web, revistas institucional.</p> | <p>No hemos realizado las mediciones</p> <p>No se cuenta la cantidad de personas que han recibido los servicios, incluyendo el género y la edad de los ciudadanos.</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia porque no se mide</p> |
|---|---|---|

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--------------------------------------|--|
| <p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en</p> | | <p>No hemos realizado mediciones sobre esos grupos</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se presentan métodos nuevos</p> <p>No se evidencia</p> |

| | | |
|---|---|--|
| <p>relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p> | <p>Se evidencia mediante las asambleas del presupuesto participativo y el comité de seguimiento, Evidencias se realizaron 15 reuniones de asambleas comunitarias y reuniones del comité de seguimiento.</p> | |
|---|---|--|

Resultados de la accesibilidad de la organización:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|--|
| <p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p> | <p>Se evidencia mediante un régimen de horario de entrada y salida a las institución, la evidencias : evidencia ponche de los empleados</p> <p>El costo es acorde a personas de escasos recursos, Evidencia: Registro de ingresos del sistema de facturación.</p> <p>Disponemos de información oportuna acerca de los servicios: evidencia, brouchure, páginas web, de acuerdo a la actividad y a los servicios se pueden ejecutar hasta mil brouchure</p> | <p>No tenemos la carta compromiso para medir los servicios que reciben los ciudadanos</p> <p>No sabemos que como medir que los servicios son oportunos</p> |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p> | <p>Evidencia: 2 canales de Televisión, redes sociales, 1 páginas web, 4 programas radiales, 1 oficina libre acceso a la información.</p> | |

| | | |
|--|--|---|
| <p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p> <p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p> <p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p> | <p>Actualmente se evidencian ocho (8) capacitaciones relacionadas con este tema. Y además talleres a los cuales asisten el personal relacionado, evidencias, son los certificados, registros de participantes, fotografías, convocatorias.</p> | <p>No se evidencia las respuestas de los ciudadanos con relación a estos temas.</p> <p>No lo hemos medido</p> <p>No lo hemos medido</p> |
|--|--|---|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|--|
| <p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p> <p>2. Número de expedientes devueltos por errores o cosas que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p> | <p>En nuestra gestión se reciben, aproximadamente de 25 a 30 notificaciones legales al mes, evidencias, colocación en el mural de las diferentes notificaciones legales.</p> | <p>No se evidencia el número y tiempo de procesamientos de las quejas</p> <p>No se evidencia</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 |
|---|--------------------------------------|-----------------------------------|
| <p>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los</p> | | <p>No se ha hecho la medición</p> |

| | | |
|---|--|--|
| <p>ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 3. Participación de las personas en las actividades de mejora. 4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético. 5. Mecanismos de consulta y dialogo. 6. La responsabilidad social de la organización. | <p>Nuestros empleados se involucran en un 60% en el proceso de la toma de decisiones. Evidencia: los registros de participantes.</p> <p>Convocamos a los empleados a las reuniones por medio de las circulares y memorándums donde participan un 90% de empleados: evidencia listado de participación.</p> <p>Existe orientación por parte de la oficina de recursos humanos ante conflictos, evidencias solo se verifican 5% de conflictos en el mes.</p> <p>Realizamos mesas redondas con los empleados en conflictos, evidencias (5% de conflictos en el mes.</p> <p>Trabajamos con responsabilidad social dirigido a los municipios procedente de los diferentes departamentos y de la organización en general, Evidencia un 60% de los empleados brindan un servicio a la población</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. | | <p>No se hemos realizado la medición</p> <p>No se ha hecho la medición.</p> <p>No se evidencia la evaluación de personal</p> |

| | | |
|---|---|------------------------|
| <p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> <p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p> | <p>Hemos reconocido a 12 empleados de manera individual de acuerdo a los méritos.</p> | <p>No se evidencia</p> |
|---|---|------------------------|

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| <p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p> <p>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>Existe flexibilidad de horario para todo el personal, evidencias, formularios de permisos, licencias, vacaciones.</p> <p>Si, evidencia: a todo el personal se les brinda un trato equitativo y personalizado.</p> <p>La mayor parte del personal trabaja con las condiciones necesarias para el desempeñar sus funciones, evidencias fotografías de las oficinas</p> | <p>No se ha trabajado la encuesta de clima laboral</p> <p>No se ha realizado la medición por individualizando las oficinas.</p> |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|--|
| <p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p> <p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p> | <p>Se evidencia motivación al personal mediante el reconocimiento del mérito, evidencias , cantidad de reconocidos por merito</p> | <p>No se evidencia</p> <p>No se hemos medido el empoderamiento.</p> <p>No tenemos la medición.</p> |

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.). 2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos). 3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones). 4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades. 5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación. 6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas). 7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de | <p>Tenemos un libro de asistencia, las amonestaciones a personal, registro de las ausencias por enfermedad, entre otras, aquí deben mencionar cuantas amonestaciones, Evidencia: se han llevado a cabo 7 amonestaciones en la gestión</p> | <p>No se ha realizado la medición.</p> <p>No se ha realizado la evaluación del desempeño del personal</p> <p>No se ha realizado la medición</p> |

| | | |
|--|--|---------------------------------------|
| <p>la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p> | <p>Reconocemos (12) empleados anualmente el esfuerzo individual, Evidencia: existen certificados y fotografías.</p> <p>Realizamos diferentes actividades de índole social, donde (aproximadamente 65 % de los empleados se involucran de manera voluntaria, las evidencias son las convocatorias, fotografía, otros.</p> | <p>No se ha realizado la medición</p> |
|--|--|---------------------------------------|

CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de.....

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|--|
| <p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleador o contribuyente a la sociedad local/global).</p> <p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del</p> | | <p>No se han realizado las mediciones.</p> <p>No se ha realizado la medición</p> <p>No se han realizado las mediciones</p> |

| | | |
|---|--|---|
| <p>pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o</p> | <p>Tenemos mediciones mediante las diferentes redes sociales, evidencias un 60% de la población participa en las diferentes redes sociales.</p> <p>Realizamos eventos con el apoyo financiero, recursos humanos e iniciativa cultural, evidencia, registros y fotos.</p> | <p>No se ha realizado la medición</p> <p>No se ha realizado la medición</p> <p>No se ha realizado la medición</p> <p>No se ha realizado las encuestas de lugar.</p> |
|---|--|---|

| | | |
|---|--|--------------------------------|
| <p>sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p> | | No se ha realizado la medición |
|---|--|--------------------------------|

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|--------------------------------|
| <p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medio ambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> | | No se ha realizado la medición |
| <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> | | No se ha realizado la medición |
| <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> | Tenemos cobertura positiva en los artículos periodísticos de los medios de comunicación masivos, evidencia, 10 artículos publicados en los periódicos | |
| <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja (por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> | | No se ha realizado la medición |
| <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> | | No se ha realizado la medición |

| | | |
|--|--|---|
| <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 se ha realizado la medición</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>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</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</p> | | <p>No se ha realizado la medición</p> <p>No se ha realizado la medición</p> <p>No se ha realizado la medición</p> |

| | | |
|--|---|---|
| <p>facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p> <p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p> <p>5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.</p> <p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p> | <p>Cumplimiento con los contratos en un 65 % de nuestros contratos, evidencias, informes financieros.</p> | <p>No se ha realizado la medición</p> <p>No se ha realizado la medición</p> <p>No se ha realizado la medición</p> |
|--|---|---|

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|---|
| <p>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p> <p>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p> <p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p> <p>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</p> | <p>Respetamos y respondemos a las necesidades de los empleados, evidencias, permisos para estudios, situaciones familiares, vacaciones, otros</p> | <p>No se ha realizado la medición</p> |

| | | |
|---|--|---|
| <p>calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o 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>Elaboramos 4 informes financieros por trimestres para la de la contraloría, evidencias, informes.</p> | <p>No se ha realizado la medición</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.