



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Junta del Distrito Municipal de San Luis

FECHA

21/05 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 GUIA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

Incluya evidencias. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
 - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
5. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
 6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
 7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>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.</p> <p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p>	<p>Hemos desarrollado la misión y la visión , según la institución basado en la ley 125-04 que nos concierne, promulgada en fecha 05/03/2004.</p> <p>Evidencia: Presupuesto. Página WEB. Facebook. Mural de recepción del Edificio I y RRHH</p> <p>Hemos desarrollado los valores de la institución en base a la misión que tenemos de acuerdo a la ley 125-04</p> <p>Valores :</p> <ul style="list-style-type: none"> -vocación de servicio. -transparencia y rendición de cuentas. -cortesía. -participación ciudadana. -sostenibilidad. -solidaridad. - integración ciudadana.. -eficiencia. <p>Evidencia: Página WEB. Facebook. Mural de recepción del Edificio I y RRHH</p> <p>Hemos asegurado la comunicación de la Misión, Visión y Valores de la Junta colocándolos en la página Web, el Facebook y murales dentro de la Junta.</p> <p>Evidencia: Página WEB. Facebook. Mural de recepción del Edificio I y RRHH</p>	<p>No se ha implicado a los grupos de interés y empleado. No se ha socializado.</p> <p>No hemos creado un Plan Estratégico. No tenemos POA. No tenemos Plan de Desarrollo Municipal.</p>

<p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Hemos iniciado el proceso para crear el comité de ética, y la política que prevenga comportamientos no éticos dentro de la Junta</p> <p>En la junta se gestiona la prevención de la corrupción. Tenemos el Sistema Municipia para manejar todo lo que es la parte financiera, en el que está integrada todo lo que es presupuesto, el manejo de los RRHH, Compras y Almacén, Cuentas por pagar. El Síndico hizo su declaración jurada, y otros miembros del consejo ya están en el proceso.</p> <p>Evidencia: El Sistema en ejecución. La declaración del Síndico. Carta informativa de invitación para realizar la declaración.</p> <p>El síndico se reúne periódicamente con los encargados y directores para monitorizar los trabajos y proyectos de la Junta y para dar los lineamientos necesarios para la gestión.</p> <p>Evidencia: Correo de convocatoria.</p>	<p>No hemos revisado la misión, visión y valores reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo.</p> <p>No tenemos Manual de Conducta.</p> <p>No hemos implementado el Régimen Ético y Disciplinario. No está aprobado el comité de Ética</p> <p>No hay evidencia de reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados</p>
---	---	---

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

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

<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés. 2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. 3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad). 4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”). 5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001. 6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización. 	<p>Hemos desarrollado un organigrama departamental, el cual está pendiente de actualizar y de ser aprobado por el MAP .</p> <p>En la Junta se da oportunidad de trabajo sin distinción de género ni diversidad. Por ejemplo tenemos un empleado con dificultad física, desempeñando el trabajo de Vigilante.</p> <p>Estamos implementando la herramienta CAF. Hemos recibido el taller, tenemos conformado el Comité de Calidad. Estamos realizando el autodiagnóstico. Evidencia: Registro de Participantes. Fotos. Carta de conformación Comité de Calidad. Avances en el autodiagnóstico. Tenemos el Sistema Municipal para manejar todo lo que es la parte financiera, en el que está integrada todo lo que es presupuesto, el manejo de los RRHH, Compras y Almacén, Cuentas por pagar. Evidencia: El Sistema Municipal.</p>	<p>No hemos actualizado ni homologado la estructura organizativa. No tenemos Manual de Funciones</p> <p>No hemos identificado y fijado las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. No tenemos Plan Municipal de Desarrollo</p> <p>No hemos desarrollado un sistema de gestión de la información. No tenemos Plan Estratégico, no hemos implementado el POA.</p> <p>No tenemos Plan Estratégico. No tenemos POA</p>
---	---	--

<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>El Síndico hace reuniones con los encargados y directivos y asimismo se realizan reuniones departamentales según la necesidad del personal. Hemos creado una comisión Plan Basura Cero, para dar seguimiento a los trabajos de ORNATO, para orientar a los ciudadanos respecto a mantener la zona limpia, para dar a conocer las limitaciones de los ciudadanos respecto a los espacios públicos. Por ejemplo en los casos de Ornato y Transportación las reuniones se realizan con mayor frecuencia debido al volumen de dificultades a las que se enfrentan los mismos. Evidencia: Fotos. Registro de asistencia. Charlas a los ciudadanos.</p>	<p>No hay evidencia de generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>
<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p>	<p>En la Junta hemos establecido un correo institucional, hemos creado Página WEB y Facebook. Canal de Youtube, Instagram, Twitter. Hemos establecido una comunicación telefónica por Flotas, tenemos Central telefónica, Grupo de Whatsapp. Tenemos Mural para cada edificio a fin de publicar la información relevante de la Junta. El Síndico hace reuniones con los encargados y directivos y asimismo se realizan reuniones departamentales según la necesidad del personal. Evidencia: Redes Sociales. Página WEB. Murales. Central telefónica. Flotas. Fotos. Registro de asistencia</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>No hay evidencia de demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua</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>El síndico comunica al personal aquellos cambios necesarios, respecto a lo que ya se había planeado, a fin de que el personal pueda ser redirigido en los proyectos a ejecutar. Para el caso de reestructuración de nómina, el síndico compartió los cambios a ejecutar y los efectos que se esperaban de ellos. Evidencia: Apuntes de reuniones. Cambios ejecutados en Nómina</p>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. 2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación. 3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización. 4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización. 5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual. 6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. 		<p>No hay evidencia de predicar con el ejemplo. Y de que los líderes actúe en consonancia con los objetivos y valores establecidos. No contamos con afiches de motivación en los departamentos, para motivar la armonía entre empleados y así evitar la discriminación. No hemos hecho encuesta de clima. No hemos realizado encuestas.</p> <p>No hay evidencia de apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización. No proporcionamos retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal como (de equipos) como individual. No se fomenta ni potencia la delegación a los empleados mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias</p>

<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>En esta junta se respeta y responde a las necesidades y circunstancias personales de los empleados. Para los casos de fallecimiento de un familiar, la junta le facilita el Ataud, se les cubre los gastos de fúnebres de acuerdo a la necesidad. Se hacen arreglos de horarios para asuntos personales, por motivo de estudios, por problemas de salud, circunstancias con los hijos-colegio</p> <p>Evidencia: Formulario de solicitud de permiso para los fines.</p>	<p>No promovemos una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>No hay evidencia de que se muestre la voluntad de los líderes de recibir recomendaciones o propuestas de los empleados.</p> <p>No reconocemos ni premiamos los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>En la Junta se evalúa la necesidad de los ciudadanos para poner en ejecución el Presupuesto Participativo, con la colaboración de la Junta de Vecinos.</p> <p>Evidencia: Fotos y videos. Actas. Página WEB y redes sociales.</p> <p>La Junta nos preocupamos por ayudar a las autoridades públicas a fin de que nuestra organización sea también impactada. Para los fines los miembro de la juna están involucrados en diferentes asociaciones: El</p>	

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p> <p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>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>Síndico forma parte de la directiva de FEDODIM, La Vicepresidenta pertenece a UNMUNDO, el presidente de la región Ozama y el Vocal de la Junta pertenecen a ADOVA.</p> <p>Evidencia: Fotos. Broche o PIM</p> <p>En la Junta nos preocupamos por identificar las políticas públicas relevantes y las incorporamos a la organización. En el caso de Quisqueya Aprende Contigo, está precedida por la Vice-alcaldesa. Estamos ejecutando el Dominicana Limpia, a través del programa Basura Cero, de la cual se hicieron campañas educativas a todos los niveles.</p> <p>Evidencia: Anuncios. Vallas. Brochures. Campaña educativa.</p> <p>La Junta está alineada a los estándares establecidos por la ley, y asimismo por FEDODIM. Todos los proyectos se someten a la Sala Capitular los cual válida para su posterior ejecución.</p> <p>Evidencia: Resoluciones. Ordenanzas</p> <p>La Junta involucrar políticos y demás grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. Por ejemplo el Proyecto Arborización y el Presupuesto participativo, los cuales se ejecutaron con el apoyo de FEDODIM.</p> <p>Evidencia: Fotos. Cabildo Abierto</p> <p>La Junta involucrar políticos y demás grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. Por ejemplo el Proyecto Arborización y el Presupuesto participativo, los cuales se ejecutaron con el apoyo de FEDODIM.</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>La Junta ha establecido un acuerdo con al Asociación de Estudiantes, para donarles el combustible a cambio de que ellos nos apoyen en las diversas actividades. Tenemos un acuerdo hablado con la Escuela para que los estudiantes realicen las 60 horas obligatorias, en las diferentes áreas de la parte administrativa. También tenemos acuerdos verbales con las universidades para hacer pasantías según la carrera de que se trate.</p> <p>Evidencia: Solicitud recibidas. Constancias de tareas o trabajo realizado.</p> <p>Hemos participado en actividades realizadas por la Asociación Compromiso con San Luis, Con el Consejo de Desarrollo de San Isidro y de San Luis.</p> <p>Evidencia: Fotos videos. Comunicaciones</p> <p>La Junta ha desarrollado los diferentes canales de comunicación para promover la información y proyectos de la organización. Tenemos murales ubicados en los diferentes edificios, contamos con una página Web institucional, página Facebook, y las diferentes redes sociales, y Canal de YOUTUBE para mantener a los ciudadanos informados de nuestros servicios</p> <p>Evidencia: Página WEB. Facebook. Mural de recepción del Edificio I y RRHH</p> <p>Contamos con Página WEB y las diferentes redes sociales. Asimismo hemos desarrollado un concepto de marketing para identificar nuestra publicidad, tenemos un</p>	
--	---	--

	<p>Slogan para etiquetar las campañas o promociona nuestros proyectos “Lo bueno está Contigo”.</p> <p>Evidencia: Canal YOUTUBE. Página WEB. Redes Sociales.</p>	
--	---	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. 2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. 3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. 4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización. 5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con 	<p>Tenemos identificados a todos los grupos de interés relevantes y comunicamos los resultados les convocamos para socializar los resultados a la organización de dichos encuentros a la organización en su conjunto.</p> <p>Evidencias: junta de vecinos, ONG, asociación de estudiantes, comités de desarrollo comunitarios, iglesias, fotos, invitaciones y videos.</p> <p>Estamos analizando de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas con el sistema</p>	<p>No tenemos Plan Estratégico. No se recopila ni se analiza de forma sistemática la información en los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>No se recopila ni se analiza ni revisa de forma periódica la información relevante sobre variables político legales, socioculturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>No se recopila de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>No hemos realizado Análisis FODA</p>

CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).	de Gestión de calidad CAF. Hemos impartido el Taller CAF y estamos realizando el autodiagnóstico para detectar nuestras fuerzas y áreas de mejoras y aplicar las acciones de lugar. Evidencia: Registro de participantes. Fotos. Avance en el autodiagnóstico.	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos. 2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades. 3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos. 4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. 5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés. 	<p>Involucramos a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades Evidencias: fotografías videos, convocatorias a juntas de vecinos, iglesias, comunitarios, escuelas ONG, estudiantes.</p>	<p>No hemos traducido la misión y visión en objetivos estratégicos ni operativos concretos a corto plazo ni acciones basadas en un profundo análisis de riesgo.</p> <p>No evaluamos las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>No hemos asegurado la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. No se aplican las tareas y los recursos, las presiones sobre 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>Desarrollamos una política de responsabilidad social y la integramos en la estrategia y la planificación de la organización. Evidencias: recetas, canastillas, ataúdes, becas, cirugías, ayudas económicas. Recuperación de espacios públicos, recogida de basura.</p>	<p>No hemos desarrollado una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</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"> 1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. 3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados). 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. 5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia. 6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia). 7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés. 		<p>No Implantamos la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>No traducimos los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> <p>No aplicamos planes y programas con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p> <p>No comunicamos de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> <p>No Desarrollamos ni aplicamos métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>No Desarrollamos ni aplicamos 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>No evaluamos las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.		No creamos ni desarrollamos una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.		No monitorizamos de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.		No debatimos sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).		No hemos hecho la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio.
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.		No hemos asegurado la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No hemos establecido el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	Promovemos 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. Evidencias: Pagina web	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en		<p>No analizamos periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>No hemos desarrollado e implementado una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización</p> <p>No tenemos Manual de Funciones. No hemos hecho las descripciones de puestos.</p> <p>No desarrollamos ni implementamos una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>No apoyamos la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en</p>

<p>resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>		<p>en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>No utilizamos perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>No hay evidencia de prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica</p> <p>No hemos gestionado el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad</p>
---	--	--

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos 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>En proceso ya que estamos aplicando por departamentos evaluación de desempeño a nivel individual del empleado y cada departamento.</p>	<p>No hay evidencia de Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo</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 debatimos, ni establecemos ni comunicamos 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>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 hemos desarrollado, consensuado y revisado planes de formación.</p>
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>		<p>No hay evidencia de desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo.</p>
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>		<p>No hay evidencia de liderar y apoyar a los nuevos empleados. No tenemos Manual de Inducción</p>
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Promovemos la movilidad para algunos casos.</p>	<p>No hay evidencia de promover la movilidad de los empleados.</p>
<p>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).</p>		<p>No desarrollamos ni promovemos 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).</p>
<p>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.</p>		<p>No planificamos 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.</p>
<p>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.</p>		<p>No evaluamos 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.</p>

10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No revisamos las necesidades para promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.
--	--	--

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, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo. Evidencia: Reuniones. Talleres. Planificación en equipos de actividades institucionales de la junta. Fotos. Circulares.	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).		No tenemos buzón interno de sugerencias y quejas.
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.		No tenemos Asociación de Servidores Públicos.
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.		No Procuramos el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.		No hemos hecho encuesta de clima.
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.		No hemos hecho encuesta de clima. No tenemos buzón interno de sugerencias y quejas.

7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.		No aseguramos las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad 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 garantizamos las 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.
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No prestamos especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o 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 proporcionamos planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	Instituto Técnico Superior Comunitario – ITSC, FARD, Cuerpo de Bomberos, Cruz Roja, Afp Siembra FEDOMIN O FEDOMU, Ayuntamiento Santo Domingo este.	

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.	Sam skape, Cervecería dominicana	
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.	Recibimos colaboraciones de obras públicas, ayuntamiento santo domingo este, FEDODIN, Evidencias: fotos, videos, noticias,	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No monitorizamos ni evaluamos
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No se realiza
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.		No hemos definido las responsabilidades de cada socio.
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No tenemos personal de contratación externa.
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).		No aseguramos 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.).

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 se anima a los ciudadanos/clientes a que se organicen. No tenemos buzón de sugerencias y quejas.
3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.		No hemos realizado encuestas. No tenemos buzón de sugerencias y quejas.
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	En la junta contamos con una oficina de atención al ciudadano, en la cual pueden manifestar sus sugerencias y quejas. Evidencia: Departamento de atención ciudadana .	No hemos definido el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes
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).	Aseguramos la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, Evidencia: Informes anuales. Conferencias de prensa. Información en Intranet).	
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 definimos y acordamos 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).
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 desarrollamos una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, de las Cartas de Servicio para crear expectativas.

<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>Aseguramos la disposición de información actualizada a través de las sesiones que se llevan a cabo para realizar el presupuesto participativo.</p>	<p>No hemos elaborado el Plan de Desarrollo Municipal. No hemos realizado análisis FODA.</p>
--	---	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>		<p>No hemos alineado la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente debemos fortalecerlo de forma ahorrativa.</p>
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>Se cumple con el presupuesto participativo y las ejecuciones de las obras realizada por la administración. Evidencia: todo está contemplado en el presupuesto participativo</p>	
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>Esta información se registra mensualmente y al mes se informa a todas las instrucciones del estado correspondiente al área financiera.</p>	
<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>	<p>Contamos con el Sistema para gestionar de manera eficiente los recursos Financieros Evidencia: Sistema en ejecución. Todos los cheques pagados de las contrataciones, compras Y todos las erogaciones de fondos, cumplen con lo antes descrito los cuales reposan en los archivos del Departamento de Contabilidad</p>	

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.).	Introducimos sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.). Evidencias: Actas del concejo. Libros contables.	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Delegamos y descentralizamos las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado. Evidencias el organigrama de la junta municipal.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.		No hemos fundamentado las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Incluimos datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto. Evidencias: Rendición de cuentas.	

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, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés. 		<p>No hemos desarrollado sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos. No se ha hecho</p> <p>No se ha hecho</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>Garantizamos 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. evidencias Los archivos del departamento de recursos humanos</p>	<p>No se ha hecho</p> <p>No aseguramos un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.). No se ha hecho</p>
---	---	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p>	<p>La junta municipal a diseñado la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos, evidencias página web, central telefónica, correos institucional. Contamos con una alta efectividad tecnológica con indicadores altamente fiables monitorizados efectivamente por el encargado. Evidencia página web, central telefónica, correos institucional.</p>	

<p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. <p>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>Cumplimos con las TIC en diferentes departamentos, como son la parte financiera, que manejamos servicios tecnológicos para garantizar los servicios diarios.</p> <p>Estamos siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario. Evidencia: Municipia</p>	<p>No se asegura el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología.</p> <p>No se hace en ninguno de los casos</p> <p>No se ha definido como las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado</p> <p>No hemos adoptado el marco de trabajo de las TIC.</p> <p>No se hace</p>
--	--	---

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público). 2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles. 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. 4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. 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>Contamos con tres edificios administrativos más un área de transportación, donde cada departamento cuenta con un espacio adecuado y climatizado.</p> <p>En el edificio I, operan todas las oficinas administrativas, despacho del alcalde, despacho de la vice alcaldesa, consejo de vocales, área administrativa y financiera, consultoría jurídica, recurso humano, relaciones públicas, área cocina, comedor.</p> <p>Edificio II Ingreso Municipales, Limpieza y Ornato, Ingeniería y obras suministro y almacén, cocina y comedor.</p> <p>Edificio II. Alcaldía, Espacio públicos, desarrollo comunitario, policía municipal, asistencia social, cocina y comedor, salón de eventos. Taller y Mecánica. Transportación.</p> <p>El gobernador de los edificio procura que cada 6 meses remozar cada edificio con pinturas reparaciones menores de baños, puertas ventanas, luminarias.</p> <p>Garantizamos 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>No hay evidencia de garantizar y mejorar medios de transporte y los recursos energéticos.</p>

<p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>Evidencia: Parques en los edificios para los empleados y visitantes,</p> <p>Ponemos las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p> <p>Evidencia: El club. Salón de conferencias del edificio tres.</p>	<p>No hemos desarrollado una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro.</p>
--	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p> <p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>		<p>No hemos identificado, mapear, descrito y documentado los procesos claves.</p> <p>No hemos identificado y asignado responsabilidades a los propietarios de los procesos.</p> <p>No analizamos y evaluamos los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>No aseguramos que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>

<ol style="list-style-type: none"> 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 los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios. 		<p>No hemos involucrado a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p> <p>No hemos asignado 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>No hemos simplificado los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>No tenemos cartera de servicios. No tenemos Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>No hemos evaluado ni monitorizamos 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>No hemos innovado 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>
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares. 	<p>En la junta llevamos a cabo varios proyectos que se convierten en productos y servicios básicos de la gestión, como son el Presupuesto participativo, plan de desarrollo municipal.</p> <p>Evidencia: presupuesto, fotos</p>	<p>No hay evidencia de identificar los outputs</p>

2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	Involucramos a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos. Evidencias , asambleas, fotos	No contamos con un buzón de sugerencias.
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.		No se ha involucrado a los ciudadanos en el presupuesto participativo y desarrollo municipal.
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.		No hemos involucrado 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.
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.		No se ha involucrado a los ciudadanos en el presupuesto participativo y desarrollo municipal.
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.	La junta municipal cuenta con una oficina de atención ciudadana.	No contamos con Oficina de Libre Acceso a la Información.
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.).	La junta promueve 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	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Si recibimos las quejas en la oficina de atención ciudadana	No contamos con un buzón de sugerencias.

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

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

<p>1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>El ayuntamiento a través del departamento de limpieza y ornato y demás dependencia, asea recolecta, transporta y deposita los residuos sólidos, en su lugar correspondiente, La dirección de asistencia social ofrecemos ayudas y donaciones a las personas de escasos recursos , envejecientes mujeres embarazada, servicios fúnebres</p> <p>Evidencia: recetas, fotos, copia de cheques,</p>	
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>		<p>No hemos coordinado ni unido procesos con socios claves.</p>
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Hemos desarrollado un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos, evidencias, obras públicas.</p>	
<p>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.</p>		<p>No hemos emprendido el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>		<p>No hemos creado grupos de trabajo con las organizaciones.</p>
<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 hemos hecho 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>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>Estamos realizando una autoevaluación para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales. Evidencia: Avances de la autoevaluación CAF</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.). 5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.). 6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.). 7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de 		<p>No hemos realizado un buzón de sugerencia, no hemos hecho encuestas.</p> <p>No hemos involucrado ni hemos dado participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. No hemos realizado un buzón de sugerencia, no hemos hecho encuestas.</p> <p>No hemos realizado un buzón de sugerencia, no hemos hecho encuestas.</p> <p>No hemos realizado un buzón de sugerencia, no hemos hecho encuestas.</p> <p>No hemos realizado encuestas. No tenemos buzón de sugerencia.</p> <p>No hemos realizado encuestas. No tenemos buzón de sugerencia.</p>

<p>interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>		<p>No hemos realizado encuestas. No tenemos buzón de sugerencia.</p> <p>No hemos realizado encuestas. No tenemos buzón de sugerencia.</p> <p>No hemos realizado encuestas. No tenemos buzón de sugerencia.</p>
--	--	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. 2. Sugerecias recibidas e implementadas. 3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. 4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes. 5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. 	<p>Los convocamos y escuchando sus sugerencia, a través de asamblea abiertas para así tomar decisiones</p>	<p>No tenemos mediciones</p> <p>No tenemos mediciones</p> <p>No tenemos mediciones</p> <p>No hay evidencias de indicadores.</p> <p>No tenemos mediciones</p>

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. 	<p>De 8 a 3 de lunes a viernes</p> <p>Constantemente las respuestas de los servicios son atendidas inmediatamente, la primera atención se le brinda la recepcionista</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>la cual dirige a cada ciudadano el departamento correspondiente. Evidencia: formulario de solicitud, solicitud escritas, Los costos son asequibles al nivel económico de la población, Ejemplo: cuando el ciudadano acude al departamento de registro civil y conservaduría de hipoteca a registrar un acto notarial los costos oscilan entre 200 y 350 pesos. Evidencia: Libro o tabla de costos.</p> <p>Nuestras informaciones están disponibles en nuestra página institucional. Evidencia:</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>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>Tenemos todas las redes sociales Facebook, Instagram, twitter, YouTube, página institucional, correos electrónicos, vouches y perifoneo.</p> <p>Las informaciones están disponibles las 24 horas en la página institucional jmsl.gob.do y todas las redes sociales</p> <p>La junta municipal San Luis está disponible de 8:00 a.m a 3:00p.m de lunes a viernes además disponibles las 24 horas a través de flotas</p> <p>El director de la junta municipal sea involucrado en asuntos sociales con la comunidad. Ejemplo: problemas de agua potable, salud, problema eléctrico, viviendas, entre otras.</p>	

5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	Contamos con equipos nuevos, que fueron comprados por esta administración, para esos fines. Evidencia: central Telefónicas. Los equipos. Switch, Router de internet en la 1era. Y 2da. planta de la Institución	
--	--	--

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"> 1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas. 2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. 3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales). 		<p>No hemos establecido un tiempo de respuesta. No contamos el número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. No contamos el cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). 2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 3. Participación de las personas en las actividades de 		<p>No hemos hecho encuesta de Clima Laboral.</p> <p>No hemos hecho encuesta de Clima Laboral.</p> <p>No hemos hecho encuesta de Clima Laboral.</p>

mejora.		
4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.		No hemos hecho encuesta de Clima Laboral.
5. Mecanismos de consulta y dialogo.		No hemos hecho encuesta de Clima Laboral.
6. La responsabilidad social de la organización.		No hemos hecho encuesta de Clima Laboral.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.		No hemos hecho encuesta de Clima Laboral.
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.		No hemos hecho encuesta de Clima Laboral.
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	Cada empleado está asignado a un posición de acuerdo a su capacidad, y es supervisado por un encargado	No hemos hecho encuesta de Clima Laboral.
4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.		No hemos hecho encuesta de Clima Laboral.
5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Estamos enfocados a los cambios / invocación favorables para el fortalecimiento de los objetivos de la organización	No hemos hecho encuesta de Clima Laboral.

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	Actualmente existe un ambiente agradable entre los empleados, y cuando se presentan los conflictos los invitamos a pasar por el	No hemos hecho encuesta de Clima Laboral.

2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).	departamento de psicología, donde de manera amigable se resuelven los inconvenientes A los empleados se le otorga los permisos requeridos, debidamente solicitados al departamento de Recursos Humanos de acuerdo a las necesidades que se le presenten. Ejemplo. Estudios , visitas médicas, entre otros	No hemos hecho encuesta de Clima Laboral.
3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.	Evidencia. Hojas de selección, Citas médicas, Solicitud de permisos	No hemos hecho encuesta de Clima Laboral.
4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	La igualdad es un valor que ponemos en prácticas, cuando se presentan la oportunidad de crecimiento o de promoción, se toman en cuenta los empleados de mayor experiencia para la posición requerida. Tenemos espacio disponibles en la diferente áreas de trabajo, y las condiciones ambientales son debidamente adecuadas. Evidencia. Oficinas climatizadas, luz, agua, y pintura, baños.	No hemos hecho encuesta de Clima Laboral.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. 2. Motivación y empoderamiento. 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.		No hemos hecho encuesta de Clima Laboral. No hemos hecho encuesta de Clima Laboral. No hemos hecho encuesta de Clima Laboral.

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las		No se hace evaluación de desempeño

<p>personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos). 3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones). 4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades. 5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación. 6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas). 7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.). 8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos. 9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés). 10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización. 	<p>Actualmente contamos con todos los medios tecnológicos y redes sociales y pagina web.</p> <p>El alcalde, la vice alcaldesa, el consejo de vocales y empleados participan en diferentes actividades Evidencia: fotos en las pagina web, videos en la diferentes redes sociales</p>	<p>No se hace evaluación de desempeño</p> <p>No se hace evaluación de desempeño</p> <p>No se hace evaluación de desempeño</p> <p>No hemos iniciado en proceso de medición.</p> <p>No tenemos indicadores</p> <p>No tenemos indicadores</p> <p>No tenemos mediciones de las acciones de reconocimiento al personal. No lo hemos medido</p> <p>No lo hemos medido</p>
--	---	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	La institución ejecuta acciones sociales, culturales, deportivas y humanitaria tanto en términos individual y colectivos, en favor de sus municiones Evidencia: fotos videos.	No se hace la medición
2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).		No se hace la medición
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.).		No se hace la medición
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.).		No se hace la medición
5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e		No se hace la medición

<p>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 sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>La junta municipal participa en las actividades y eventos realizadas por la comunidad y a la vez la asume como su fuera suya. Evidencia. Fotos, videos en la página web y todas las redes sociales</p>	<p>No se hace la medición</p> <p>No se hace la medición</p> <p>No se hace la medición</p> <p>No se hace la medición</p>
--	---	---

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional
Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>La organización mantiene excelente relaciones de coordinación con las autoridades</p>	<p>No se hace la medición</p> <p>No se hace la medición</p>

<p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>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>relevantes, al igual que con los grupos sociales y representante de la comunidad</p> <p>La institución a logrado con gran eficacia la cobertura y difusión de las actividades</p> <p>Evidencia. Las publicaciones en los diferentes medios nacionales.</p> <p>La organización cuenta con una estimación de costos, ayuda destina a personas en situación de desventajas en la comunidad.</p> <p>La institución apoya la participación social y grupos de interés</p> <p>Evidencia: fotos de entrega y videos en las redes sociales</p> <p>Hacemos charles y operativos médicos, en prevención de temas como el cancel de mama , tuberculices , influenza, enfermedades de transmisión sexual a favor de la salud.</p> <p>Evidencias: fotos de eventos y videos.</p>	<p>No se hace la medición</p> <p>No se hace la medición</p> <p>No se hace la medición</p> <p>No se hace la medición</p> <p>No se hace la medición</p> <p>No se hace la medición</p> <p>No se hace 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
1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	Durante el año 2016-2017 la junta municipal ejecuto los trabajos programados en el plan de desarrollo correspondiente a ese año, tales como. Construcción de varios kilómetros de contenes y aceras destruidos en todo el territorio, Construcción de badenes, filtrantes con su imbornales, instalaciones de trasformadores eléctricos y varias decenas de lámparas, remozamiento de canchas de baloncesto y varios Pley de Baseball y softbol, construcciones de viviendas, bacheo y asfaltados de varios kilómetros de calles, bombas sumergibles. Eliminación de vertederos improvisaros combatiéndoles en bulevares, un aproximado 45.000 durante el año de recogida basura, en el área de mantenimiento 2 camiones 8 motores, planta eléctrica, moto cierras	No se hace la medición
2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).		No se hace la medición
3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.		No se hace la medición
4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	La junta municipal cumple un 95% de los acuerdos y contratos como son alquiler de camiones, locales entre otros Evidencia: copia de contrato y copia de cheque de pagos de los mismos	
5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.		No se hace la medición
6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.		No se hace la medición
7. Resultados de la innovación en servicios/productos para		No se hace la medición

la mejora del impacto.

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). 3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo). 5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). 6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.). 7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización. 8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). 9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. 	<p>La junta municipal ha cumplido satisfactoriamente con el presupuesto participativo con los diferentes bloques y juntas de vecinos. Evidencia: fotos y presupuesto</p>	<p>No se hace la medición</p> <p>No se hace la medición</p> <p>No se hace la medición</p> <p>No se ha hecho No se hace la medición</p> <p>No se hace la medición</p> <p>No se hace la medición</p> <p>No se hace la medición</p>

10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.		No se han hecho auditorias
11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).		No se hace la medición

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.