MAP
MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Avanzamos para ti

GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE SABANA GRANDE DE BOYA

FECHA

15 DE FEBRERO 2019

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 1: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	Se formuló la Misión, Visión por medio de la Elaboración del Plan de Desarrollo Municipal a partir del año 2011, se revisó la misión y la visión de la institución, implicando los grupos de interés y los empleados. Evidencia: Plan de Desarrollo Municipal y Consejo de Desarrollo Municipal. Está en lugar visible.	
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.	Fueron trabajados también los valores institucionales en el Plan de Desarrollo Municipal.	
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.	Se asegura la comunicación por medio de reuniones y eventos se comunicó a los empleados del ayuntamiento la misión, visión y valores. Evidencia: Listado de participantes, convocatorias y sesiones de trabajo, entre otros.	
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.	Se realiza la revisión anualmente se el PDN, y cuando hay algún requerimiento también se revisa.	

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.	Se contempla en nuestro manual de funciones criterios de buen comportamiento y se cumple el decoro en los empleados. Evidencia: Resoluciones emitidas por la Sala Capitular	
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.	Tenemos un código de ética impreso. Se gestiona la prevención de la corrupción por medio de capacitación y los establecidos son videncias de una gestión de prevención de la corrupción	
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).	Por medio de las sesiones de trabajo con los directivos medios, se realizan comisiones de trabajo entre departamentos.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Se está revisando la Estructura con la Dirección de Diseño Organizacional del MAP. Se realizan sesiones de trabajo con los directivos medios, se realizan comisiones de trabajo entre departamentos.	
2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.	Nos encontramos en actualidad trabajando con los cambios sugeridos por MAP en cuanto a la estructura organizacional.	
3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la	Contamos con un Departamento d Genero para atender los casos que se	

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).	presenten en el municipio. Capacitamos a los adolescentes y las mujeres. Evidencia: Estadísticas.	
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").	Contamos con una Unidad de Gestión de Riesgos, que se activa, en las construcciones de obras, temporada ciclónica, y otras eventualidades, con partida presupuestaria. Evidencia: Estadísticas de instituciones con las cuales trabajamos, y capacitaciones de prevención con los bomberos y la defensa civil.	
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.	Estamos trabajando actualmente con la implementación del Modelo CAF.	
6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	Tenemos un sistema electrónico de gestión para la administración, donde es socializada con los departamentos para que sean revisadas las partidas correspondientes a las áreas, tanto física como por vía electrónica.	
7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Se convoca al equipo directivo y se realiza un trabajo en consenso para el logro de los objetivos, involucrando al Consejo de Desarrollo, Junta de Vecinos. Evidencia: Convocatorias y actas de reuniones.	
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.	Este Ayuntamiento cuenta con una comunicación tanto interna como externa, donde los empleados poseen la libertad de aportar ideas para el logro de los objetivos.	

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.	Se realizan reuniones quincenalmente donde se retroalimenta a todo el equipo y nos ponemos al día con las actividades realizadas. Innovamos la cultura en el municipio por medio d acciones como: Proyecto Cuida tu Verano, entre otros. Evidencia: Actas.	
10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	Desarrollamos varias actividades para la comunidad donde la comunicamos por medio de Facebook, y por parlante.	

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
1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	Desarrollamos varias actividades para la comunidad donde la comunicamos por medio de Facebook, y por parlante.	
2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.	Existe una cultura de confianza donde el empleado se puede dirigir a la Alcaldesa para cualquier consulta o problema a plantear.	
3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.	Cada 15 días se realizan reuniones con los encargados o directores Departamentales, quienes a su vez informan y reciben pautas.	
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.	Se da seguimiento constante a la ejecución de los planes aportando los recursos necesarios de acuerdo a la disponibilidad.	
5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.	En las reuniones quincenales se da un tema educativo y se enfatiza en los deberes de cada departamento para	

	lograr los objetivos trazados por la gestión. Los encargados, a su vez, transmiten a sus dependientes las informaciones y pautas recibidas, organizando, algunos de ellos, reuniones específicas para esos fines. Se llevan actas de cada reunión con su respectivo formulario.	
6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Se realiza cada vez que las circunstancias lo ameritan	
7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.	Existe un plan de educación donde se seleccionan los temas de acuerdo a las necesidades de los empleados. El mismo está en ejecución.	
8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	Recibimos, valoramos y apoyamos propuestas y recomendaciones de los empleados. Esto se hace por vía de las reuniones.	
9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	Se reconoce y se premian empleados y equipos de trabajo mediante pergaminos, medallas y remuneración.	
10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	Se hace, previa solicitud, y de acuerdo a lo planteado, dentro de las posibilidades.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y	En conjunto con la Sociedad Civil e instituciones públicas y privadas, se realizan constantes reuniones, paneles,	

compartir estos datos con la organización.	foros, mesas redondas para tratar las necesidades actuales y futuras.	
2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.	Este ayuntamiento ha brindado apertura, en un clima de cooperación recíproca con las instituciones del gobierno central.	
3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.	Se buscan soluciones a las problemáticas de: agua, medio ambiente, posesión de tierras, seguridad ciudadana y eléctrica.	
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.	En algunos casos se cumplen (Inapa, Salud Pública, Planificación y Desarrollo, Medio Ambiente, Gobernación, Oficina Senatorial).	
5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.	Se hace evidente éste interés para la gestión.	
6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.	Tenemos buenas relaciones políticas, con el Senado, Gobernador y Diputados, y otros alcaldes. Evidencia: Reuniones, encuentros, Mesas Locales.	
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.).	Tenemos alianzas con Organizaciones No Gubernamentales, ONGs y grupos y asociaciones y profesionales. Evidencia: Invitaciones y encuentros.	
8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	El Ayuntamiento está siempre presente en todas las actividades que enriquecen a nuestro municipio. Evidencia: Invitaciones, Registros.	
9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.	Hemos recibido reconocimiento de instituciones y cumplimos con las exigencias de transparencia y tenemos una	

10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	Oficina de Libre Acceso a la Información Publica. Evidencia: SISMAP, DIGEIG. Hemos participado en diferentes ferias y creación de asociaciones eco turísticas.	

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
1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	El ayuntamiento posee una plantilla y catálogo de proveedores, y comunicamos los resultados logrados por medio de boletines y publicaciones en Facebook, en periódicos y Revistas, el Mural informativo. Evidencia: OAI, Bajantes, Brochure, Pagina Web, entre otros.	
2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.	Tenemos un sistema donde alimentamos contantemente, y además, lo tenemos planteado en el presupuesto con relación a las ayudas y donaciones a otras instituciones. Evidencia: El sistema SIGEM en el módulo de Tesorería.	
3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.	En el ayuntamiento trabajamos basados en una cultura de tomar en cuenta las variables mencionadas en el ejemplo, tales se pueden evidenciar en el informe de rendición de cuentas. La construcción del Destacamento de la Policía Nacional tomando la iniciativa.	

4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.	Realizamos reuniones con el equipo directivo donde analizamos todos los pendientes y asuntos relevantes del ayuntamiento que garanticen el buen desempeño de la organización. Evidencia: Actas de reuniones.	
5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).	Trabajamos con el CAF y realizamos un FODA el cual fue socializado con el Consejo de Desarrollo Municipal, donde surgió el eslogan del municipio Sabana Grande de Boya, paraíso natural y cultural.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	El ayuntamiento cumple con los lineamientos y políticas de corto y mediano plazo tendente al progreso, la modernización y bienestar de todos los sectores. Evidencia: Cumplimiento de las acciones.	
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.	Participamos con todas las instituciones al interés de equilibrar las respuestas oportunas y eficientes a las necesidades. Evidencia: Mesas Locales, reuniones con las Juntas de Vecinos, Presupuesto Participativo.	
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.	La población manifiesta satisfacción de los servicios brindados y la buena ejecución de los recursos administrados. (Redes sociales,	

	reuniones Sociedad Civil, actos públicos)	
4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.	Contamos con un presupuesto para la asignación de los recursos para ejecutar las acciones de las diferentes áreas. Contamos con un presupuesto ejecutado en consonancia con las leyes y con un Concejo Municipal que da seguimiento constante a las ejecutorias.	
5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.	En todas las tareas de este ayuntamiento se priorizan los recursos para atender las necesidades de los diferentes grupos de acuerdo a lo planificado.	
6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	El ayuntamiento realiza política estratégica para la integración de la población a los planes de salud, género educación y deporte.	

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
1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	Elaboramos plan de trabajos semanal de acuerdo a las ejecuciones programáticas y sujeto a modificación, tomando en cuenta las prioridades	
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.	Tenemos establecidos todos los objetivos a lograr en el ayuntamiento y se transmite oportunamente y de manera eficaz todos los pormenores de sus planes y estrategias. Evidencia: Ejecución del presupuesto.	
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).	En los planes y programas implementados en el ayuntamiento, se han logrado los objetivos en un 80%.	
4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.	Se hace por medio de comunicaciones escritas y reuniones periódicas.	
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.	Hacemos reuniones departamentales cada 15 días, en donde evaluamos los puntos fuertes y puntos débiles.	
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).	En nuestro ayuntamiento se hacen evaluaciones por medio de los indicadores establecidos en el SISMAP Municipal y los órganos rectores de la Municipalidad. Evidencia: Sistemas.	
7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	Con la preparación del Plan Municipal de Desarrollo, y también con el FODA se evaluaron las necesidades de mejorar los métodos y procesos utilizados. Evidencia:	

	Reuniones de sesiones y seguimiento al Plan de Desarrollo Municipal.	

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.	Nuestra alcaldía tiene como prioridad el aprendizaje de sus empleados se realizan talleres y cursos de capacitación periódicamente, al igual que entrenamientos por áreas específicas. La alcaldesa visito ayuntamientos de otros países, entre ellos España.	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	Realizamos monitoreo por medio del SISMAP Municipal. Evidencia: SISMAP Municipal.	
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	Se realiza por medio de las actividades y en las Asambleas realizadas. Evidencia: Listas de participantes y actas.	
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.).	Tenemos proyectos para benchlearning, como de Jóvenes, la escuela Laboral y escuelas infantiles. Evidencia: Proyectos	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios parta la implementación de los cambios planificados.	Contamos con el presupuesto del ayuntamiento y el presupuesto participativo.	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	No tenemos resistencia al cambio para mejorar lo que hacemos. Se ha socializado todo lo que conlleva al cambio.	
7. Promover el uso de herramientas de administración	Contamos con una Matriz donde	

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.	alimentamos el POA. Evidencia: Matriz POA.	

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
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).	Se han dado al personal varios cursos de capacitación, y además, damos la oportunidad de ser promovido a otras posiciones Contamos con una política de Gestión, dando oportunidad de estudios, permisos y licencias requeridas por el personal, contamos con un 40% del personal son mujeres. Tenemos empleados 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.	Realizamos traslados a las personas, aprovechando sus capacidades y para los nombramientos se recibe el curriculum y se analiza si es la persona adecuada para el puesto.	
4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.	Trabajamos con un criterio de discutir los asuntos relacionados a la selección de personal con el equipo, en cuanto a la promoción tenemos casos de empleados que se han beneficiado. Se reconoce a los empleados en actividades.	
5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).	Se realizan reconocimientos a los empleados en una actividad donde se celebra, el día de la secretaria, día del Ayuntamiento.	
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.	Se realizan reconocimientos a los empleados en una actividad donde se celebra, el día de la secretaria, día del Ayuntamiento.	
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.	Nos hemos actualizado gracias a las instrucciones y el apoyo recibido desde el MAP y de los diferentes programas (PRODEM, DGODT, PASCAL, ETC)	
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).	Se gestiona sin discriminación alguna en el ayuntamiento, nos ajustamos estrictamente bajo esos criterios. Evidencia: Expedientes de personal.	

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
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.	Valoramos positivamente las capacidades del empleado y por medio de la evaluación del desempeño realizamos la capacitación necesaria. Evidencia: Evaluaciones de desempeño, y expedientes.	
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.	A través de la evaluación por desempeño podemos establecer las distintas capacidades de cada uno e implementar mejoras de formación a través de talleres y cursos.	
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.	Por medio del desarrollo del Plan Anual de Educación, previo acuerdo con el INFOTEP.	
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.	Por medio del desarrollo del Plan Anual de Educación.	
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).	Estamos constantemente en actividades de capacitación con el MAP.	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Orientamos y guiamos a los nuevos empleados en el proceso de adaptación a sus nuevas funciones.	

7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	Se hacen de acuerdo a sus capacidades y previa evaluación. Realizamos cursos y talleres en ese sentido	
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.	Desarrollamos un programa prevención y mitigación de gestión de riesgos.	
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.	En materia de prevención y mitigación de riesgos, hemos logrado llevar a la población una concientización efectiva a través de varias ferias de gestión de riesgos. Y se equipó a la defensa civil producto de estos programas.	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	Tenemos funcionando una Escuela Laboral donde hemos implementado diferentes cursos. Además, trabajamos con el Infotep y la Academia Hnos. De Lourdes	

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.	Hacemos reuniones departamentales cada 15 días con todos los encargados. Evidencia: Registro de asistencia y minutas de reuniones.	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por	Contamos con formularios para obtener las sugerencias de los grupos de trabajo. Evidencia: Buzón de	

ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	sugerencias.	
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.	Siempre involucramos a los empleados en la identificación y acciones de mejoras. Tenemos una Asociación de servidores públicos.	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Se hace a través de entrevistas y reuniones.	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Se hacen encuestas mediante formularios y los resultados se presentan en las reuniones departamentales.	
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.	A través de reuniones periódicas. Evidencia: Minutas y registros de participante.	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Cumplimos con los requisitos requeridos. Realizamos jornadas de vacunación a los empleados, se suministra guante, botas y uniformes	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	Existen garantías laborales y facilidades en las situaciones que se presentan entre los empleados	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se dan atenciones especiales a este sector y contamos con un departamento de salud	

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).	Se selecciona el empleado meritorio del año y la secretaria; celebramos el día de los trabajadores, el día de las madres, el día de los padres entre otros. Evidencia: Registros, fotos actividades	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	Tenemos identificados los asociados claves como son: Concejo de Regidos, Junta de Vecinos, los Agropecuarios, las sectoriales, Iglesias, la Cruz Roja, la Defensa Civil, Cuerpo de Bomberos, Policía Nacional, Distritos Educativos. Medio Ambiente, entre otros.	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	Tenemos convenio de colaboración con las siguientes instituciones: Instituto Dermatológico Dominicano, Asociación Tu Mujer, con el Consejo Nacional de Drogas, Bra Dominicana, Solidaridad, Quisqueya aprende contigo, CTC, Asoc. de Mujeres Progresistas, entre otros.	
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.	Coordinamos con el Ministerio de Salud Publica con la campaña de vacunación, un proyecto con el Distrito Educativo donde se evalúa la prevención del uso indebido de las drogas en la comunidad,	

	con el INFOTEP, para la capacitación de los empleados, y con Academia Hermanos de Lourdes para capacitar a los munícipes.	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Se llevan estadísticas de resultados de algunas de las alianzas y colaboraciones. Se llevan estadísticas de resultados de algunas de las alianzas y colaboraciones.	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	Tenemos convenio de colaboración con las siguientes instituciones: Asociación Tu Mujer, con el Consejo Nacional de Drogas, Bra Dominicana, Solidaridad, Quisquella aprende contigo, entre otros. Trabajamos con las responsabilidades de cada socio.	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Los acuerdos van acompañados con la responsabilidad definida de cada socio o colaborador	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	Se realizan con el apoyo de la mancomunidad y FEDOMU	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Hemos recibido asistencia técnica de diferentes instituciones: ASOMUREHI, COOPERATIVA CACAOTALERA en la provincia Monte Plata. También dimos asesoría en el área financiera a los Distritos Municipales de Gonzalo y Majagual.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Siempre tomamos en cuenta a los proveedores locales tomando en cuenta su responsabilidad social y que están comprometidos con el desarrollo del	

	municipio, cumpliendo con los requisitos establecidos por la Ley.	

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.).	Por medio de la oficina de Libre Acceso a la Información y los informen periódicos a los diferentes departamentos del Estado, definido por la Ley 176-07.	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	Por medio del Consejo de Desarrollo, Juntas de Vecinos, iglesias, entre otros.	
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.	Se hace con las asambleas del Presupuesto Participativo, firma de acuerdos con las Juntas de Vecinos, el Consejo de Desarrollo Municipal, entre otros.	
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.).	Tenemos formularios de medición para ser aplicado a empleados y visitantes, así como un buzón de sugerencias.	
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).	Constantemente hacemos publicaciones a través de los diferentes medios, así como las rendiciones de cuenta.	

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 se ha realizado.
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.	Contamos con rutas establecidas en los diferentes barrios, con las Cartas de Servicios, a lo cual tenemos buenas expectativas con la población.	
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.	Disponemos de las informaciones actualizadas.	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Lo hacemos a través del presupuesto debidamente debatido y aprobado.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Mediante los contratos realizados a través del departamento legal.	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Fiscalización mediante la parte normativa (Concejo Regidores) y los informes que se remiten a la contraloría.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Mediante cotizaciones con los proveedores, adquiriendo productos de mayor calidad a menor costo	

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.).	En Presupuesto Participativo, Plan de ompras Anual y el POA para los ferentes departamentos	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Nuestro sistema informático de gestión financiera está estructurado de forma que permite descentralizar las responsabilidades, así como la estructura de organización del departamento, permite delegar funciones y responsabilidades en el área financiera, ya que contamos con un equipo financiero que tiene la capacidad de actuar con responsabilidad en las finanzas, siempre bajo la supervisión constante de la alcaldesa. Nuestro sistema informático de gestión financiera está estructurado de forma que permite descentralizar las responsabilidades, así como la estructura de organización del departamento, permite delegar funciones y responsabilidades en el área financiera, ya que contamos con un equipo financiero que tiene la capacidad de actuar con responsabilidad en las finanzas, siempre bajo la supervisión constante de la alcaldesa.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Se analiza la inversión evaluando los costos beneficios. El presupuesto Participativo es un ejemplo de ello.	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de	Actas de las Asambleas del Presupuesto	

resultados de impacto.	Participativo.	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.	Contamos con un sistema integrado de gestión municipal (SIGEM).	
2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.	Todas las informaciones recogidas van directamente al sistema.	
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.	Se capacita a los grupos involucrados, de manera constante, para mantener los conocimientos actualizados.	
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.).	Contamos con un mural informativo así como diferentes medios de difusión: Grupos en redes sociales, revistas.	
5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).	Contamos con manuales de organización para el personal y un organigrama. Cada departamento tiene su propio manual redactado. Contamos con manuales de organización para el personal y un organigrama. Cada departamento tiene su propio manual redactado.	
6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de	Realizamos reuniones y asambleas, tenemos boletines informativos,	

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.	brochures, publicaciones en el periódico, revista, y realizamos actividades de carácter informativo y de concienciación (cena-conferencia y actividades informativas y recreativas con personas de avanzada edad y con discapacidad)	
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.	periódico, revista, y realizamos actividades de carácter informativo y de concienciación (cena-conferencia y actividades informativas y recreativas con personas de avanzada edad y con discapacidad)	

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Contamos con la instalación de diferentes programas y dispositivos que nos permiten cumplir con nuestros objetivos de misión y visión.	
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.	Las tecnologías implementadas en nuestra institución están dentro de los parámetros de calidad de lo que concierne a un ayuntamiento de este nivel.	
3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.	Hemos capacitado al personal en el uso de la tecnología.	
4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:	Mantenemos un vínculo de comunicación rápida y eficiente a través de grupos de redes, páginas	

✓ 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.	electrónicas, de flotas y teléfonos inteligentes.	
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.	Presentamos los programas y proyectos al Concejo de Regidores o al público en general (Planos o maquetas de construcción, recibos de ingresos y egresos, informes, entre otros) Presentamos los programas y proyectos al Concejo de Regidores o al público en general (Planos o maquetas de construcción, recibos de ingresos y egresos, informes, entre otros)	
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.	En el área financiera se hacen transferencias y pagos electrónicos, así como los servicios de libre acceso a la información.	
7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.	Aplicamos, en la medida de las posibilidades, éstas innovaciones. Tenemos políticas de seguridad y tecnología de la información definidas.	
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.	Hemos logrado reducir considerablemente el uso de impresiones (recibos de ingreso, egresos, convocatorias, entre otros	

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).	La ubicación geográfica del ayuntamiento está situada estratégicamente en el centro de la ciudad. La estructura física está acorde a las expectativas de los usuarios del servicio.	
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.	Se usan las oficinas de manera eficiente con una justa distribución de acuerdo a los parámetros y programaciones requeridas.	
3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.	Constantemente remozamos y hermoseamos los edificios del ayuntamiento. Damos mantenimiento y reemplazamos los diferentes equipos y materiales	
4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	Se hace un uso eficiente de todos los equipos de transporte, usándolo solamente cuando se les asignan tareas específicas.	
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).	El acceso a nuestras instalaciones está garantizado de manera funcional y adecuada.	
6. Desarrollar una política integral para gestionar los	Se está implementando un proyecto de	

activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación. 7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	reciclaje, mediante el cual se ha estado capacitando a personas multiplicadoras. Facilitamos nuestras instalaciones a todos los que la solicitan.	

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
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	Contamos con requisitos y normas que nos orientan en el trabajo diario. Contamos con un mapa de detección de recolección de basura en los barrios.	
2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	Tenemos un documento donde se asignan las obligaciones de trabajo diario con programaciones.	
3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	Basándonos en la Ley 176-07, tenemos un documento de análisis y evaluación de los trabajos de infraestructura.	
4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.	Seguimiento al plan Municipal de desarrollo	
5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en	Las diferentes organizaciones (Consejo de Desarrollo, Juntas de Vecinos,	

base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).	Asociaciones, entre otras) se involucran activamente al diseño y mejora de los procesos.	
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.	Se asignan de forma equitativa y de acuerdo a la importancia, a través del presupuesto.	
7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,	Nos sometemos rígidamente a los mandatos de la Ley en cada uno de los procesos en que nos involucramos.	
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.).	Este ayuntamiento ha establecido acuerdos y cartas de compromiso con la ciudadanía para mejoras de servicios.	
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).	Las TIC juegan un papel preponderante en la mayoría de los procesos.	
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.	Estamos en un proceso constante de innovación para actualizar la institución de acorde a los nuevos tiempos (talleres y seminarios)	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.		
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y	Involucramos a los ciudadanos en la mejora de servicios (Asambleas, propuestas, grupos focales).	

de diversidad, etc.).		
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.	A través del Consejo de Desarrollo Municipal se ejecutan estos procesos.	
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.	En determinadas situaciones hemos involucrado a los ciudadanos a estos fines. Con los diferentes talleres preparamos a los empleados	
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.	Hemos implementado esto por medio de la página web, redes sociales, programas radiales, etc.	
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.	Disponemos de página web, perifoneo y mural informativo en donde anunciamos Loa servicios y cambios realizados.	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tablones de noticias en formato de audio, etc.).	Lo hacemos por medio de los diferentes medios de comunicación.	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Contamos con un sistema de respuesta a reclamaciones y denuncias. Contamos con un sistema de respuesta a reclamaciones y denuncias.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la	Somos una institución de servicio	

que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	público.	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Constantemente coordinamos con las distintas instituciones y sectores de todos los ámbitos (Público y privado)	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Con el banco de Reservas y Cooperativa la Candelaria tenemos intercambio compartido en la prestación de servicios.	
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	Desde el inicio de la gestión hemos estado coordinando y recibiendo orientaciones y capacitación en este sentido (MAP, Adelmopla, Agroforsa, Prodem, DGODT, entre otros)	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Nos coordinamos y trabajamos con instituciones como: Salud Pública, Medio Ambiente, Inapa, entre otras	
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.	Compartimos los servicios y desarrollamos los procesos en común.	
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).	Hacemos evaluaciones a los diferentes departamentos y divisiones, así como autoevaluaciones a las unidades.	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción
Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	En la página Web contamos con un foro donde los munícipes pueden dar opinión sobre cualquier problemática, y por medio de Facebook, opinan sobre la aceptación del trabajo de la alcaldesa, aquí se reciben felicitaciones.	
2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Por medio del Presupuesto participativo se involucra y se realizan las asambleas barriales y comunitarias.	
3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	El ayuntamiento se encuentra ubicado en el centro de población, contamos con rampas para las personas con discapacidad, con un horario d 8:00 a.m., a 3:00 p.m., tenemos servicios gratuitos, y cobramos por la recogida de basura un costo módico.	
4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).	El Concejo de Regidores, como órgano normativo, se reúne mensualmente (ordinaria y extraordinaria) para tales fines. Las sesiones se hacen de manera pública y se graban.	
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.).	Recogida de basura, certificaciones (solares, defunciones, contratos, arrendamientos), bacheo, servicios generales (Biblioteca, bomberos, policía municipal, matadero) deporte, educación, cobro de impuestos, entre otros.	

6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).	Niños (Biblioteca, escuelas infantiles), Ancianos (Ayudas económicas y alimentos). Género (funciona la división de género dando apoyo a las mujeres y a la niñez)	
7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	Tenemos publicaciones constantes, en la página web, en el mural informativo, en la revista, el periódico y otros. Tenemos publicaciones constantes, en la página web, en el mural informativo, en la revista, el periódico y otros.	
8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.	De manera efectiva llega a casi toda la población de una manera u otra	
9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.	En la página Web contamos con un foro donde los munícipes pueden dar opinión sobre cualquier problemática, y por medio de Facebook, opinan sobre la aceptación del trabajo de la alcaldesa, aquí se reciben felicitaciones.	
10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Aceptada como buena por la mayoría de munícipes (según comentarios en los foros y en las reuniones con la sociedad civil)	

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Involucramos a los ciudadanos en la mejora de servicios y toma de decisiones (Asambleas, propuestas, grupos focales).	

2. Sugerencias recibidas e implementadas. 3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. 4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación 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.	La carta compromiso (calendarización de rutas para recogida de basura) La carta compromiso (calendarización de rutas para recogida de basura) Oficina Libre Acceso a la Información. Contaos con los documentos que avalan dichos resultados (Competencia de lectura, cuenta cuento, cuida tu verano, protección a mujeres maltratadas, entre otros) Cumplimiento a cabalidad en el presupuesto participativo (rendición de cuentas del PP) Cumplimiento a cabalidad en el presupuesto participativo (rendición de cuentas del PP)	

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. 3. Costo de los servicios. 4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	8:00 a.m., a 3:00 p.m., tenemos servicios *gratuitos.* Depende de la solicitud del servicio y del área que sea. Depende del servicio y del área que sea, cobramos por la recogida de basura un costo módico ($25 viviendas y $50 los comercios), Estamos disponibles a dar cualquier información requerida por la ciudadanía, por medio de la oficina de libre acceso a la información o por otra vía requerida.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia.	Tenemos evidencia de al menos tres solicitudes (Justicia y Transparencia, Medios de Comunicación)	
2. Disponibilidad y precisión de la información.	Ninguno	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	Todos nuestros servicios están reglamentados por la Ley Municipios y mencionar aquí cualquier otra Ley o Reglamento que utilizan. Evidencia: Ley de Municipios Ley de Compras y contrataciones, Ley 176-07, Ley de Presupuesto Público, entre otras.	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.	N/A	
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	Cumplimos con los lineamientos de la DIGEIG y por medio del SISMAP Municipal.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.		
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.	Ninguno	
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	Todos nuestros servicios están reglamentados por la Ley Municipios y mencionar aquí cualquier otra Ley o Reglamento que utilizan. Evidencia: Ley de Municipios Ley de Compras y contrataciones, Ley 176-07, Ley de Presupuesto Público, entre otras.	

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
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	Se realizan mediciones mediante encuestas a través de asambleas, en reuniones del Consejo de Desarrollo y a los ciudadanos de manera individual.	
2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	Se involucra al personal de la organización en un diálogo constructivo por medio de reuniones.	
3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	Se involucra al personal de la organización en un diálogo constructivo por medio de reuniones.	
4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	Los empleados están al tanto de cómo deben comportarse y abiertos a la resolución de conflictos.	
5. Mecanismos de consulta y dialogo.	Por medio de las reuniones periódicas y con cada área se consulta y se da el dialogo.	
6. La responsabilidad social de la organización.	Nuestra Alcaldía está comprometida con el bienestar de nuestros munícipes, a través de nuestros programas y proyectos que implementamos para mejorar la calidad de vida para nuestros ciudadanos (Programa de asistencia Social, acuerdos interinstitucional con BRA Dominicana para la distribución de multivitamínicos, filtros de agua, alimentos, guantes, etc., con el Instituto Dermatológico,	

	para consultas y medicamentos, entre otros)	

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.	Se evidencian acciones en este aspecto, Evidencias: - Plan de Desarrollo Municipal - POAs por áreas - Asignación presupuestaria - Programación presupuestaria.	
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	Estamos trabajando con el MAP para realizar una gestión de calidad orientada a nuestros munícipes.	
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	Contamos con un manual de puestos y funciones y se realizan las evaluaciones por desempeño.	
4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.	Se reconocen la calidad y el esfuerzo de cada uno	
5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Con la implementación del Modelo CAF buscamos acogernos a un enfoque para el cambio y la innovación.	

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.).	Contamos con un ambiente de trabajo donde las áreas transversales permean e inciden en todas las áreas de la organización, donde se buscar la resolución de conflictos y cualquier agravio o problema presentado.	

2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).	Se evidencian datos sobre estas acciones. Evidencias: - permisos para estudios - Registro de entrada y salida - Registros sobre actividades de asistencia Social, Actividades de integración familiar	
3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.	En la Alcaldía contamos con una política de igualdad de oportunidades sobre capacitación, entre otros.	
4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	En el ayuntamiento se cuenta con condiciones apropiadas de trabajo, donde cada uno ocupa un espacio.	

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.	Con la asesoría del MAP estamos trabajando actualmente para iniciar el proceso de la carrera municipal.	
2. Motivación y empoderamiento.	Todos los empleados están al tanto para que estos actualicen sus expedientes y estén atentos a los requerimientos que estos exigen.	
3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	Por medio de las reuniones mantenemos informados de las capacitaciones acorde con nuestro Plan Municipal y por medio del comportamiento de los empleados vemos como eficientizar su labor cotidiana.	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o	Se tiene formularios para las diversas	

	enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).	eventualidades propias del empleado y está calendarizado.	
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).	Se hacen las evaluaciones por desempeño.	
4.	Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	Se realiza en más de un 90%	
5.	Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	Se utiliza en más de un 95%	
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).	Se realizan talleres de formación y capacitación.	
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.).	Tenemos un formulario de medición.	
8.	Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Anualmente se escogen algunos empleados.	
9.	Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).	Hasta la fecha se han reportado 6 conflictos.	
10.	Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	Participamos activamente y de forma voluntaria en todas las actividades que se realizan en el municipio anualmente.	

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 participación activa de ciudadanía en las actividades del ayuntamiento y viceversa, habla del grado de aceptación y empoderamiento. Como evidencias tenemos fotografías de la participación multitudinaria de las personas.	
2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).	Hemos sido objeto de buenas valoraciones por algunos medios informativos, por ejemplo: el Informe de Alicia Ortega, periódico Hoy, El Nacional, Prensa 2000, Mía Cepeda, a través de reconocimientos por instituciones con pergaminos y placas, entre otros.	
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.).	La instalación de una sucursal del Banco de Reservas, sub agentes bancarios, construcción de la Plaza Cultural el Vagón del Tiempo y museo Taíno.	
4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la	Realizamos programas de concientización para llamar la atención del mundo respecto al tema ecológico. Jornadas de	

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.).	reforestación. Capacitación para el programa de 3Rs (Reducir, Reusar y Reciclar). Conferencias impartidas por la UGAM sobre temas medioambientales. Contamos con una Unidad Municipal de Gestión de Riesgos. Saneamiento de cañadas. Depósito de alevines en las principales cuencas de los ríos Payabo, Aras, Savita, Boyá. Resoluciones emanadas desde el Concejo de Regidores para el control de ruidos.	
5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	El 100% de las compras que se realizan en el ayuntamiento son a comercios locales, en especial a la Pymes.	
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.	La participación democrática en las actividades del ayuntamiento a nivel local es una evidencia de la elevada percepción que tiene la población.	
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.).	A través de la expresión de las instituciones de la sociedad civil que tienen el conocimiento de cómo se administra el ayuntamiento. También los reconocimientos de las instituciones.	
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.).	A través de los diferentes medios de comunicación, las redes sociales, periódicos, ranking del SISMAP Municipal y el PARAP / Pascal.	
9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.	A través de los diferentes medios de comunicación, las redes sociales, periódicos, ranking del SISMAP Municipal	

	y el PARAP / Pascal.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	Nuestra Alcaldía trabaja de acuerdo a las exigencias de la ley de compras y contrataciones.	
2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		
3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	Hemos tenido cobertura de diferentes medios televisivos y prensa escrita que en su mayoría hablan positivamente de la gestión del ayuntamiento.	
4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).	Por medio del sistema financiero se puede evidenciar la cantidad de personas beneficiadas con los planes sociales en comunidad.	
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).	A través del 4% del presupuesto destinado a programas de salud, género y educación.	
6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	En nuestra alcaldía de da apoyo a los organismos internacionales que están ubicadas en Sabana Grande de Boya que requieran de alguna colaboración nuestra.	
7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).	Contamos con espacio en nuestra alcaldía el cual ofrecemos nuestro apoyo, ofrecemos	

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). 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). 10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).	nuestro local para realizar actividades, como bodas, entre otras. Participamos en actividades en conjunto con FEDOMU y otros organismos. Contamos con una unidad medio ambiental (UGAM), Unidad Municipal de Gestión de Riesgo así como también el PMR y un Plan de Seguridad Ciudadana. También contamos con ordenanzas municipales y normas ambientales emitidas por la sala Capitular. Realizamos Cabildo abierto, rendiciones de cuentas de Presupuesto Participativo y el 16 de agosto.	

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). 2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).	Se han trabajado más de 2500 metros lineales de aceras y contenes. Se han reparado más de 5000 metros de calles y se han recogido unas 20,000 toneladas de basura, entre otros. Evidencia: Ver en Planificación, Ornato, Servicios. Se han beneficiado unas 8600 personas que habitan en la zona rural, con los proyectos de aceras y contenes. Más de 4000 personas de la zona rural se les recogen la basura.	

3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.	Estos servicios han sido fruto de las asambleas del presupuesto participativo y el seguimiento al plan municipal de desarrollo. Evidencia: Encuesta y Comités de Seguimiento, constitución de equipos seccionales.	
4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	En un 95% se ha cumplido con los contratos y los acuerdos establecidos	
5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.	Hemos recibido informes de la Contraloría donde nos indican nuestros fortalezas y debilidades. Evidencia: Informes	
6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.	Un 75% en función del presupuesto	
7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	Se puede decir que hemos mejorados en un 90% al utilizar sistema de hacer operativos para ser más efectivos se utilizan servicios externos o contratados.	

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.	Los líderes expresan ante asambleas de rendiciones de cuentas que son positivas las conclusiones presentadas. Evidencia: Grabaciones, actas, fotos, registros de participantes.	
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).	Esto se observa por la cantidad de acciones que se realizan en ésta institución sin aumentar los recursos. Evidencia: Presupuesto Participativo y el Presupuesto del Ayuntamiento.	

3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.	Por el buen desempeño realizado por este ayuntamiento se han obtenido proyectos importantes y obras para el municipio. Evidencia: La Funeraria, Reconstrucción del Cementerio, El Vertedero.	
4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).	El resultado obtenido acerca de esa experiencia ha obtenido un resultado positivo.	
5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).	Tenemos alianzas con otras organizaciones que se han logrado ejecutar. Ha sido uno de los puntos fuertes de éste ayuntamiento en un grado elevado.	
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.).	Se han instalados sistemas capaces de disminuir el tiempo de respuesta en algunos procesos.	
7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.	Tenemos informes de las mediciones realizadas por la contraloría.	
8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).	Nos estamos preparando para participar por motivaciones del ministro de Administración Pública.	
9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	Podemos evidenciarlo por medio de la ejecución que hemos realizado con las distintas instituciones de controles y fiscalizadoras.	
10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.	Tenemos auditoria de la contraloría con un informe de retroalimentación.	
11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	Las distintas obras que hemos realizado	

	han estado por debajo de las cubicaciones hechas por los Técnicos de la Liga Municipal y del CODIA, sin variar la calidad; ejemplo el Destacamento de la Policía Nacional en el municipio.	

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.