



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Ayuntamiento de Moca

FECHA

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 I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. 3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. 4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos. | <p>En el ayuntamiento formulamos y desarrollamos la misión y la visión de la organización, y en el 2015 hicimos las gestiones para reformularla implicando los grupos de interés a través de sus opiniones por la Pagina Web y las opiniones de los empleados con sus supervisores. Evidencias: Pagina Web, en el SISMAP como evidencia, Scanner del memorándum dirigido a los departamentos para que opinen.</p> <p>Contamos con valores alineados con el marco general del sector público: Compromiso Social, Honestidad, Responsabilidad, Calidad, Eficiencia, Liderazgo Estratégico, Excelencia, Participación, Innovación y Transparencia. Evidencia: Pagina Web y PMD</p> <p>Se ha comunicado a través de la página web, Plan Municipal de Desarrollo y se socializo con los colaboradores</p> <p>En el 2015 y 2018 hicimos las gestiones para reformularla implicando los grupos de interés a través de sus opiniones por la Pagina Web y las opiniones de los empleados con sus supervisores.</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>Evidencias: Pagina Web, en el SISMAP como evidencia, Scanner del memorándum dirigido a los departamentos.</p> <p>si tenemos un manual de ética elaborado para uso interno de la institución.</p> <p>Existe un contrato con los encargados departamentales desarrollado en lo que son los compromisos, y los valores institucionales. Evidencia: Contrato Legal y manual de ética.</p> <p>Se realizan encuentros semanales del Alcalde con todos los encargados departamentales. Evidencia: Minutas de reunión y lista de presencia.</p> | |
|--|--|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la</p> | <p>Contamos con un organigrama aprobado y refrendado. Evidencia: SISMAP, pagina Web, y cuadros enmarcados.</p> <p>Estamos proceso de revisión de la estructura y el desempeño de la gestión. Evidencia: Minutas de reuniones con contactos con la dirección de Análisis y Diseño Organizacional.</p> <p>Tenemos resultados cuantificables de las áreas con sus necesidades ya que contamos</p> | |

| | | |
|--|---|---|
| <p>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).</p> <p>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”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p> | <p>con buzones de sugerencia externo e interno. Evidencia: Están colocados en lugares visibles dentro de la institución.</p> <p>Reuniones semanales con el ejecutivo y directores departamentales realizando los informes de trabajo. El ayuntamiento compete en el SISMAP.</p> <p>Está realizando autoevaluación con metodología CAF.</p> <p>Cuenta con estructura física adecuada</p> <p>Si, existe MEMORANDUM, murales, boletín informativo, pagina Web, FAN space, programa radio y televisión.</p> <p>Si, a través de capacitaciones (INAP, INFOTEC, MAP, y diversos talleres.</p> | <p>No hay un manual de control interno o plan de desarrollo.</p> <p>No existe un plan Operativo Anual(POA)</p> <p>No existen equipos tecnológicos, maquinarias, y personal calificado para gestionar</p> <p>No se comunica las iniciativas de cambio a todos los grupos de interés.</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. 7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias. 8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva. 9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo. 10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados. | <p>Se realizan reconocimientos y ascensos a empleados estacados. Evidencias: Fotos de empleados reconocidos, y aumentos de sueldos.</p> <p>Si, realización de reuniones con exponencias de diversos criterios.</p> <p>-Se comunican las actividades institucionales. Grupo de WhatsApp, y circulares y comunicaciones realizadas por el departamento de Recursos Humanos</p> <p>Si a través de las reuniones semanales y mensuales con los colaboradores y también se ha formulado el plan anual de capacitación.</p> <p>Si ha entregado y socializado con los colaboradores el manual de funciones</p> <p>A través de los diferentes talleres de formación se promueve el aprendizaje y el desarrollo de sus competencias.</p> <p>Se realizan recomendaciones y retroalimentación de manera verbal y escrita.</p> <p>Reconocimiento aleatorio</p> <p>Aplica políticas a través de Recurso Humanos de licencias , permisos etc.</p> | <p>No hay consultas(encuesta de clima)</p> <p>Hay deficiencia en el suministro de los equipos y material necesario para el desarrollo de las tareas.</p> <p>No existe criterio de escala de mérito.</p> |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|----------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización. 2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización. 3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización. 4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios. 5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. 6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas. 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.). 8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. | <p>A través del presupuesto Participativo Municipal (PPM), con el PEDEPE, Fiscalía, casa Comunitaria, Consejo Económico Social Municipal, y alianzas con otros organismos.</p> <p>Plan de rescate espacios públicos, Plan de Alfabetización, Proyecto Mejora de viviendas barrio Salsipuedes</p> <p>Si, están alineadas con las políticas públicas, en cuanto a los recursos necesarios: Humanos, espacios físicos, maquinarias, y espacios físicos</p> <p>Se involucran otros grupos de interés , como la AMET, CODIA, PEDEPE, Gobernación, Fiscalía, ADEPE, Unión de Juntas de Vecinas etc.</p> <p>Se realizan encuentros periódicos con diversas instituciones y analistas del Ministerio de Administración Publica</p> <p>Se involucra a las Organizaciones Comunitarias en el Presupuesto Participativo (PPM) de cada año, a la Unión de Junta de Vecinos, al Comité de Transparencia y diferentes ONG, como Arquitectura sin Fronteras.</p> <p>Si involucra, al PEDEPE, ADEPE, Grupos Populares, Asociación de Motoconchos, de Comerciantes, Comunicadores, Comisión de Veeduría Social.</p> | <p>No se ha realizado.</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>Si, a través de boletines municipales, Portal Transparencia, Observatorio Nacional de Servicios Públicos, rede sociales, entro otros.</p> <p>Si, por medio de brochures, portal Web.</p> | <p>Hacer Brochures de todos los servicios Municipales.</p> |
|--|---|--|

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|------------------------|
| <p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> | <p>Si, están identificados: juntas de vecinos, los comerciantes, deportistas, juntas de madres, grupos juveniles, empleados, proveedores, contratistas, Evidencias reuniones, grupos Juveniles, a través de Vocero Municipal Radio y televisión.</p> <p>Si, se realiza. A través de los departamentos que recogen estas necesidades, entre estas: Participación Comunitaria, Departamento de Deporte, y los departamentos de desarrollo social.</p> <p>Si, se realiza de manera periódica. A través del departamento de Medio Ambiente, Obras Públicas y Planeamiento Urbano.</p> <p>Si, se recopila a través de encuentros semanales con los diferentes encargados d departamentos. Evidencia: Revisión y análisis del PMD (Plan Municipal de Desarrollo).</p> | |

| | | |
|---|--|-------------------------------------|
| 5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos). | Se conformó el Comité de Calidad y se realizan autodiagnóstico con el método del CAF | No se ha realizado el análisis FODA |
|---|--|-------------------------------------|

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. 6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización. | <p>Se reintegró el Consejo Económico y Social -se actualizo el Consejo Municipal de Desarrollo</p> <p>Se evalúan las tareas del PPM, las estadísticas de acceso a la información, y el importa obtenido en la sociedad en cuanto a los servicios municipales</p> <p>Existe un Plan Anual de Compras.</p> <p>Se realiza en Plan Nacional Quisqueya aprende contigo.</p> | <p>No se ha formulado el PMD.</p> <p>No se realiza en Plan operativo Anual (POA).</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>El CESM está conformado y activo, así como la conformación de otras comisiones de carácter administrativo</p> | <p>El PMD no se ha formulado para implantar la estrategia y planificación.</p> <p>No se ha formulado Plan Municipal y Plan Estratégico.</p> <p>No se ha formulado Plan Municipal y Plan Estratégico.</p> <p>No se ha formulado.</p> <p>No existe POA.</p> <p>No existe.</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 se ha desarrollado Cultura de innovación |
| 2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio. | | No se aplica Monitoreo. |
| 3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes. | | No se aplica |
| 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.). | Se conformó en Comité de Calidad | |
| 5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados. | | No se aplica. |
| 6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba. | Se posee un organigrama aprobado y refrendado. | -No se han generado acciones para la aplicación del mismo. |
| 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. | | Hay carencia de herramientas tecnológicas en las diversas oficinas. |

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 resultados conseguidos de forma individual y en equipo). | <p>Si, existe manual de cargos y funciones aprobado por el Consejo de Regidores. Además contamos con un manual de inducción al puesto y un manual de ética disciplinario.</p> | <p>No existe política de gestión definida.</p> <p>No se ha implementado.</p> <p>No se ha aplicado remuneración de reconocimientos.</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>No existe, no se aplica utilización de perfiles</p> <p>No se ha fortalecido lo suficiente</p> <p>No hay una política definida.</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>Se identifica capacidades individuales para ser removidas (ver evidencias en acciones de personal).</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>Contamos con un plan de capacitación anual partiendo de la detección de necesidades de capacitación de los servidores públicos</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>Si, a través del plan de capacitación y manual de inducción se pueden desarrollar competencias de desarrollo laboral.</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>Si, a través del plan de capacitación se desarrollan estas habilidades.</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>Si existe un manual de inducción el cual le proporciona a los nuevos empleados informaciones relativas al puesto y a la institución.</p> | |
| <p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p> | | <p>No existe política definida.</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 existe.</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>En el plan de capacitación han sido tomadas en cuenta.</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 existe.</p> |
| <p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p> | | <p>No existe política de género.</p> |

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. | Si, a través de los encuentros semanales de encargados departamentales. | |
| 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)). | Si partiendo de la detección de las necesidades y buzón de sugerencias han sido consideradas los trabajos en equipo y 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. | Están conformada la ASP, se está trabajando el PMD., sistema de quejas y sugerencias. | |
| 4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución. | | No existe |
| 5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora. | | No se realiza. |
| 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. | Tenemos un buzón de sugerencias y quejas habilitado al público externo e interno. | |
| 7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. | Existe departamento de seguridad social Y Existe dispensario médico con una enfermera.. | No hay identificada áreas de evacuación, ni extintores de incendio |
| 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 | -Si se cuenta con formulario de permisos y licencias para conciliar la vida laboral y personal de los colaboradores | |

| | | |
|--|--|--|
| 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. | -Si se realiza a través de las licencias con disfrute de sueldo y programas de subvenciones. | |
| 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). | Si se ha implementado el programa de servicios de empleados del mes. | |

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.). | Si el Ayuntamiento ha identificado potenciales asociados, tales como Proveedores de bienes y servicios, comunicaciones y listado de proveedores). | |
| 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. | Si, se han firmado acuerdos y recibido colaboración para actividades tales como las fiestas patronales, embellecimiento de la ciudad, donación de equipos y utilería deportiva). | |
| 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. | Si, el Ayuntamiento ha recibido colaboraciones especializadas para proyectos en conjunto del sector público. Se evidencia en el proyecto de mejoras de viviendas Salsipuedes. | |

| | | |
|---|--|--------------------|
| 4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones. | | No se ha hecho. |
| 5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado. | Si se han realizado alianzas con diversas instituciones para abordar temas específicos (acuerdos con PEDEPE, ADEPE, Archivo General de la Nación, MAP Junta de Andalucía, etc.) | |
| 6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión. | Si, se han realizado acciones tales como: mesas de trabajo y de dialogo social con el Consejo Económico y Social Municipal, reuniones o asambleas del Presupuesto Participativo para su evaluación y revisión. | |
| 7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación. | | No se ha realizado |
| 8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking. | | No se ha realizado |
| 9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública. | Si El Ayuntamiento aplica los procedimientos de selección según de la Ley de Compras y Contrataciones Públicas No. 340-06 | |

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.). | Si, se han tomado acciones de transparencia de la organización a través de informes a la prensa, publicación en pag. Web de sus informes. | |
| 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. | Si con la implementación de programas como el Presupuesto Participativo, además se apoyan a las diversas organizaciones en sus necesidades. | |

| | | |
|---|--|---|
| <p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p> | <p>Si se ha promovido la implicación de los ciudadanos clientes en las tomas de decisiones por medio de los grupos de consulta como el Consejo Económico y Social, asambleas del presupuesto participativo, etc.</p> | |
| <p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, reuniéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p> | <p>Tenemos buzones de sugerencias y quejas habilitados y estamos vinculados al portal web 311.</p> | |
| <p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p> | <p>Si el ayuntamiento realiza semanalmente reuniones de encargados, ruedas de prensa.</p> | |
| <p>6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p> | | <p>No se ha realizado</p> |
| <p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p> | | <p>No se ha realizado carta de servicio</p> |
| <p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p> | | <p>No se ha realizado</p> |

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|---|
| 1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa. | | No se ha realizado con los lineamientos del PMD |
| 2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras. | | No se ha realizado. |
| 3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria. | Si, el Ayuntamiento asegura transparencia financiera través de la planificación anual de los gastos y el plan anual de compras, se puede evidenciar en los oficios de remisión mensual, informes trimestrales a los organismos de control del estado y rendición de cuentas anual) | |
| 4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes. | | No se ha realizado. |
| 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.). | | No se ha realizado. |
| 6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado. | -Sí, el Ayuntamiento tiene las funciones descentralizadas y divididas por áreas, cada una de las cuales ocupan su rol, según lo expresado en el manual de cargo | |
| 7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética. | | No se realiza. |
| 8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto. | | No se realiza. |

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. 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.). 5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.). 6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los 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. 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>Si, la información y el conocimiento es almacenada y garantizada en la organización a través de los sistemas informáticos operativos (SASP< SIAFIM</p> <p>Si la información está disponible a través de los sistemas informáticos (SASP, SIAFIM).</p> <p>Si la información está disponible a través de los sistemas informáticos (SASP, SIAFIM).</p> <p>Si, existen en la organización canales internos para mantener informados a los empleados como: circulares, invitaciones, boletines y comunicados (impresos y digitales) se mantiene informado a todo el personal.</p> <p>Si, se garantiza el acceso y el intercambio de la información a través de la Oficina de Acceso a la Información, pagina web, redes sociales entre otros</p> <p>Si, se mantiene mediante el sistema de archivo impresos y sistema de información digital.</p> | <p>No se ha hecho.</p> |

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello. 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas. 4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. 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. 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. 7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario. 8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y | <p>Si, se aplica la tecnología por medio del uso de equipos tecnológicos como data show y proyector entre otros, contamos con la asistencia técnica de un personal en el área informática</p> <p>Se ha implementado a través de la OAIM, en cuanto a solicitud de información</p> | <p>No se realiza.</p> <p>No se realiza.</p> <p>Algunas áreas necesitan más equipamiento de PC, fotocopiadoras, etc</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado política en ese sentido.</p> <p>No se ha realizado.</p> |

| | | |
|---|--|--|
| medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos. | | |
|---|--|--|

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>Si las instalaciones de las oficinas y dependencias municipales están ubicadas en puntos estratégicos de la ciudad, tomando en cuenta las necesidades de los munícipes. Ejemplo el Campamento vehicular, Funeraria Mcpal, Biblioteca, Mercados</p> <p>Si se mantiene las edificaciones equipos y los medios de transporte</p> <p>Si en cuanto a al transporte universitario</p> <p>Si, el acceso a las diferentes instalaciones cumple con las expectativas y necesidades del ciudadano. Evidencia rampas para minusválidos.</p> | <p>no se ha realizado.</p> <p>no se ha realizado para las demás unidades.</p> <p>El palacio Municipal no cuenta con parqueo para vehículos.</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>Las instalaciones están abiertas al público en general, sobre todo para las visitas de los centros educativos</p> | <p>No se ha realizado.</p> |
|--|--|----------------------------|

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua. 2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso). 3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante. 4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos. 5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes). | <p>Se cuenta con estructura organizativa aprobada y manual de cargos</p> <p>Hay involucramiento y medición de resultados en el proceso de presupuesto participativo y también a través de la página Web.</p> | <p>No tenemos mapas de procesos.</p> <p>No se implementa institucionalmente las responsabilidades y designación de procesos</p> <p>No se evalúa</p> <p>No se implementan</p> <p>No se ha aplicado en las demás áreas.</p> |

| | | |
|---|---|--|
| <p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p> | <p>A través del presupuesto anual de acuerdo al artículo 21 de la ley 176-07.</p> | <p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado un monitoreo a nivel institucional.</p> <p>No se realiza</p> |
|---|---|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| <p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p> | <p>Si, mediante la oficina de participación ciudadana.</p> | <p>Hace falta más integración de la comunidad en las obras.</p> |
| <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.).</p> | <p>Si, a través del presupuesto participativo. Se realiza tomando en cuenta las necesidades de las comunidades.</p> | |
| <p>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</p> | | <p>No se ha realizado.</p> |

| | | |
|--|---|---------------------|
| output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización. | | |
| 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 se ha realizado. |
| 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 realizado. |
| 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. | Si, a través de la de oficina de acceso a la información, y de la página web. | |
| 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.). | Si, a través de la de oficina de acceso a la información, y de la página web | |
| 8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos. | Si, a través del departamento de archivo y correspondencia. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|------------------------|
| 1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece. | | No se ha realizado. |
| 2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público. | | No se ha realizado. |
| 3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. | | No se ha realizado. |

| | | |
|--|---|---------------------|
| 4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales. | | No se ha realizado. |
| 5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. | | No se ha realizado. |
| 6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades). | | No se ha realizado. |
| 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). | La creación del Comité de Calidad para trabajar como apoyo a toda la organización . | |

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). | Se colocaron buzones, uno en el área de recepción, para los usuarios y uno en el pasillo del 2do., nivel para uso interno, se mide la percepción del ciudadano y del servidor público de la institución. | |

| | | |
|--|---|---|
| <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> | <p>En los proyectos de obras del PPM, se les da participación a los ciudadanos. También, se involucra a la ciudadanía en proyectos sociales.</p> <p>La institución cuenta con autobuses para transporte estudiantil universitarios, cobrando a bajo costo. También cuenta con rampas para entrar al palacio.</p> <p>Existe una OAIM instalada desde el 2011, portal web institucional, portal de Transparencia, página en las redes sociales, programa radial y televisivo</p> <p>Se mide la satisfacción por los servicios ofrecidos a través de la cantidad de sugerencias y quejas atendidas.</p> <p>Existe en funcionamiento la OMJ, beneficiando a jóvenes estudiantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe la Oficina de Asistencia Social, para las subvenciones a envejecientes, enfermos y niños (clínica dental Sonrisas). - Existe el Departamento de Participación Comunitaria para asistir a las organizaciones comunitarias y donando medicamentos, ropa, charlas... <p>Existe la Funeraria Municipal, brindando servicios fúnebres.</p> <p>Existe la pág. Web y el portal transparencia, con información</p> | <p>No se convoca a la población para las sesiones del concejo</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>actualizada, estandarizada. Anuncios televisivo..</p> | <p>No existe</p> <p>No existe encuesta realizada</p> <p>No se ha medido el nivel de confianza.</p> |
|---|--|--|

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|---|
| <p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> | <p>Los servicios ofrecidos deben ser implementados por ley. Los productos (que serían las obras), se implementan dando participación a la población en el caso del PPM.</p> | <p>No existen mapas de procesos</p> |
| <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> | <p>Se reciben sugerencias en comunicaciones de los ciudadanos y organizaciones sociales en general.</p> | <p>No se evidencia la implementación de las sugerencias recibidas</p> |
| <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> | <p>Existe instalado en la pág. Web institucional el sistema 311 (para denuncias). Están publicados los servicios que ofrece la institución en el portal web institucional.</p> | |
| <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> | <p>Están publicados los servicios en el Observatorio Nac. de la Calidad de Serv. Púb. (ONCSP) en internet</p> | <p>No existe mediciones al respecto</p> |

| | | |
|--|--|---------------|
| 5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. | | No se realiza |
|--|--|---------------|

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. | Si , en la página web están establecidos los servicios Si en la pag. web Si en la pag. web Si en la pag. web | |

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. 2. Disponibilidad y precisión de la información. 3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización. 4. Número de actuaciones del Defensor Público. 5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información. | Las estadísticas mensuales de la página web de los servicios ofrecidos. Existe en la Alcaldía una matriz de responsabilidad para los encargados departamentales. | |

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>Está en proceso y a través de los buzones de quejas y sugerencias, se da respuesta en treinta días laborables</p> | <p>No existe</p> <p>No se ha implementado</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 mejora. 4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético. 5. Mecanismos de consulta y dialogo. 6. La responsabilidad social de la organización. | <p>Si, existe un buzón de sugerencia externo.</p> <p>Socialización de la misión, visión y valores con los colaboradores y otros grupos de interés</p> <p>Si existe un comité de calidad instituido.</p> <p>Contamos con un manual de régimen ético disciplinario</p> <p>Si a través de las reuniones semanales</p> <p>Si a través de las reuniones semanales</p> | |

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

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

| | | |
|---|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello. 2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. 3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. 4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido. 5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. | <p>Se realizan planes mensuales estableciendo las actividades a realizar.</p> <p>Ha sido implementado el nuevo sistema de evaluación de desempeño pero en 2017. Sí, hay un manual de funciones para medir la calidad del esfuerzo individual. Si a través de la aplicación del método CAF.</p> | <p>No se realizan planes tomando en cuenta la asignación de recursos y gestión de recursos humanos</p> <p>No existen mapas de procesos</p> |
|---|--|--|

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.). 2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud). 3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización. 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo. | <p>Existe en la unidad de RRHh un sistema de permisos.</p> <p>existe igualdad en el trato en cuanto a las oportunidades</p> <p>existen áreas de trabajos con buenas condiciones ambientales.</p> | <p>No existen evidencias al respecto, No se ha trabajado el clima organizacional</p> <p>No existe mapa de procesos.</p> <p>Hay limitaciones presupuestarias</p> |

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

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

| | | |
|---|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 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. | <p>A través del plan de capacitación se motiva el empoderamiento.</p> | <p>No existe plan de carrera.</p> <p>No existe plan estratégico</p> |
|---|---|---|

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.). 2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos). 3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones). 4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades. 5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación. 6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas). 7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los | <p>Si existen planes de mejora elaborados por el Comité de calidad</p> <p>Se han realizado evaluaciones de desempeño a los servidores públicos.</p> <p>Si en las diferentes áreas que trabajaron las mejoras.</p> <p>Si existe tecnología en el usos de la información : Pag web, redes sociales Existe un plan de capacitación.</p> <p>Si, existen indicadores a través de las estadísticas mensuales de la pag. web</p> | <p>No existen indicadores en ese sentido.</p> |

| | | |
|---|---|--|
| <p>ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p> | <p>si están evidenciados en la participación de los Programas Quisqueya Aprende Contigo, jornadas de concientización de salud y medio ambiente.</p> | <p>No existe un sistema de mérito laboral.</p> <p>no existen reportes que evidencien dilemas éticos.</p> |
|---|---|--|

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|------------------------|
| <p>I. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> | <p>El ayuntamiento trabaja la clasificación de los desechos sólidos y el retiro de los mismos, minimizando la contaminación en la ciudad y creando conciencia en los munícipes, a través del programa las 3Rs. Para el sano desarrollo físico y mental, de sus munícipes, coordina y apoya constantemente, actividades en las distintas disciplinas deportivas, facilitando a las ligas y equipos, utilerías, recursos económicos, reconocimientos; acondiciona y construyen instalaciones deportivas en los diferentes sectores de la ciudad. En el ámbito cultural, promueve y asiste conferencias y charlas sobre historia y capacitación profesional y de</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p> <p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> | <p>crecimiento personal. Preside y organiza las fiestas religiosa y cultural a la Virgen Nuestra Señora del Rosario y en el Carnaval. (Deptos. Deportes, Juventud, Comunicaciones, Educación y Cultura). Apoyo a personas necesitadas, colaborando con recursos económicos, medicamentos, equipos médicos, material para reparación de viviendas, etc. (Depto. Asistencia Social</p> <p>Sobre la reputación de la organización, los usuarios de las redes sociales (fans page y la página web), como gobierno local tenemos una calificación 4.6 puntos, en base a 5 estrellas. El MAP, coloca a la organización entre los tres primeros lugares en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública. (85/100 puntos).</p> <p>También, se archivan comunicaciones de clientes y grupos de interés, reconociendo al Ayuntamiento su colaboración en actividades benéficas y de aspectos sociales. Por ejemplo cartas de la Asociación de Mocanos Residentes en Santo Domingo, Asilo de Ancianos, Grupos de Carnaval, juntas de vecinos, Asociación de Comerciantes, etc.</p> <p>Contribuye con la dinámica económica local y regional con las compras de material e insumos para los trabajos y accione que implementa la organización, así como en el movimiento de recursos en el comercio local que generan los empleados con el dinero de su pago quincenal y mensual.</p> <p>Dispone de dos autobuses para el transporte de estudiantes universitarios y grupos sociales para que estos sectores tengan costos</p> | |
|--|--|--|

| | | |
|---|---|--|
| <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad,</p> | <p>mínimos en su traslado a los centros de estudios y lugares donde desarrollan actividades. Contribuye a la economía de la municipalidad a través de los servicios que brinda en la Funeraria Municipal y con el Programa de Ayuda Estudiantil</p> <p>Lista de compras de insumos y material gastables justos, reutilizables. (Inventario en el Departamento de compras</p> <p>El Ayuntamiento da importancia a la participación democrática de las instituciones y grupos sociales en el diseño y aplicación de planes que favorezca a la municipalidad, como lo evidencia el plan Rescate de Espacios Públicos, en la ciudad, que permita la circulación sin riesgo de los peatones. Construcción de rampas para facilitar el paso de los discapacitados, señalización de las vías, iluminación de los espacios públicos y de recreación. Reportes en videos, gráficas y notas en Depto. Comunicaciones).</p> <p>Referencias en la Página Web, OAIM.</p> | <p>No hay medición.</p> <p>No hay medición formal.</p> |
|---|---|--|

| | | |
|---|--|---|
| <p>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>Es notoria la presencia y el apoyo económico de la organización: Programas de Ayuda Estudiantil, actos patrios, fiestas patronales, actividades deportivas, culturales, educativas y de salud. (Evidencias escritas en Archivo, y Notas con gráficas y videos en Depto. Comunicaciones.</p> <p>La organización responde a situaciones eventuales y de emergencias de impacto social. Cuerpo de Bomberos, Obras Públicas, Asistencia Social, participación comunitaria, y otros departamentos.</p> | <p>No existe medición científica (Encuestas)</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>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de</p> | <p>Formación de la Comisión de Transparencia. Acuerdo con Ministerio de Medio Ambiente para saneamiento del Matadero y el Zoológico. Plan Rescate de Espacios Públicos. Notificación y limpieza a dueños de solares baldíos. Depto.. Medio Ambiente, Vialidad, ornato, Planeamiento Urbano.</p> <p>Mantiene una buena relación con los grupos comunitarios, con las asociaciones de comerciantes, el sector educativo, (Plan Nacional de Alfabetización), con estudiantes universitarios, (Programas de Ayudas estudiantil. Juventud, grupos de carnaval Juntas de Vecinos. Etc. FEDOMU, ASUMEROCIN.</p> <p>Hay publicaciones permanentes en los medios de difusión local, regional. Y medios digitales</p> | <p>No se utiliza método científico para medir.</p> |

| | | |
|--|---|---|
| <p>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</p> | <p>de las obras y e iniciativas asumidas por la organización.</p> <p>Registro de ayuda y colaboración en el departamento de Asistencia Social. Programa de Ayudas estudiantil a (120 universitarios, con un millón 500 mil pesos) (Depto. Educación).</p> <p>Con Arquitectura sin Fronteras, España, la organización trabaja en el Plan Mejora de Viviendas en el barrio Salsipuedes.</p> <p>Participación voluntaria en marchas y actividades de lucha contra el cáncer, violencia intrafamiliar, chicungunya, dengue; apoyo a damnificados, etc.</p> <p>Dos conferencias sobre el rol de la mujer en la política, en la dinámica económica y su contribución en los momentos históricos cruciales de la sociedad. Una conferencia Participación Social y Política de la Juventud en la construcción de una Sociedad Democrática. Conferencia en el Seminario PEDEPE; Charlas en ADEPE, para Plan Municipal; 5 coloquios sobre el Arte y Cultura. 2 cursos capacitación a jóvenes sobre manejo de emergencias primeros auxilio, Incendios, Rescate y Disciplina. (Bomberos).</p> | <p>No existe</p> <p>No existe un plan organizado.</p> <p>No hay medición con métodos científicos (Encuestas)</p> |
|--|---|---|

| | | |
|---|--|---|
| 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). | | No existe medición científica(Encuestas) |

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). | Servicio de Obras Públicas y Funeraria Municipal | Intervención del Mercado, Vertedero y Aseo Urbano |
| 2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos). | Delegados Comisión de Seguimiento del Presupuesto Participativo y la Membresía de la Funeraria | |
| 3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. | El nivel es bueno. Se aplica la regulación de la ley de Compras y Contrataciones | |
| 4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. | Evidencia de cumplimiento en los acuerdos realizados. Evidencia: rescate de los espacios públicos. | |
| 5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto. | | No hay evidencia de informes estadísticos |
| 6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. | | No se aplica. |
| 7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. | Incorporación de diversas comisiones de la sociedad civil. | |

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 auditorías 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. 10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera. 11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.). | <p>El Ayuntamiento ha incorporado en su primera fase el Sistema de Administración de los Servidores Públicos (SASP).</p> <p>Se realizan actividades en conjunto con otros organismos como Medio Ambiente, Fiscalía, Defensa, Junta de Vecinos, entre otros.</p> <p>La calidad del gasto en la Ejecución Presupuestaria es un indicador fortalecido en el Ranking del SISMAP lo que evidencia el nivel de cumplimiento.</p> | <p>No se aplica</p> <p>No se realizan.</p> <p>No se realizan. No existe evidencia por escrito de esas alianzas.</p> <p>No se ha diseñado procesos en ese sentido.</p> <p>No se realiza</p> <p>No se aplica</p> <p>No se dan a conocer.</p> <p>No se aplica</p> |
|--|--|--|

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.