



*Avanzamos para ti*



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

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**Ayuntamiento Municipal de San José de Ocoa**

**FECHA**

**29 de mayo 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 esta 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 (*benchmarking*).

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"> <li>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</li> <li>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</li> <li>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</li> <li>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como</li> </ol>	<p>Se puede apreciar que la misión y la visión están claramente formuladas y fijadas en la entrada del ayuntamiento, motivando a los empleados a ser honestos, responsables y eficientes, enarbolando los principios de la entidad.</p> <p>En las evidencias, La institución muestra los valores alineado con los del sector público.</p> <p>Se elaboró y difundió el código de ética de la entidad a los empleados.</p> <p>Se realizaron varios talleres dando a conocer el código de ética a los empleados/as del ayuntamiento, evidencias los registro y la convocatorias</p> <p>Se evidencia la definición de la misión, visión y valores de la organización en un lugar estratégico y visible al personal y a los visitantes, evidencias, mural, pagina web.</p>	<p>No se ha revisado</p>

<p>demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Se evidencia a través del código de ética, el manual de funciones y el comité de calidad. Estos instrumentos son consultados de manera efectiva cuando el momento lo amerite.</p> <p>Se expiden recibos al momento de los munícipes realizar un pago, creando confianza y mayor control de los recursos manejados por la institución. Se toma el control para que no existan personas de la entidad que puedan hacer situaciones dolosas para la entidad. Además se maneja un sistema automatizado para el manejo de los recursos de la institución.</p> <p>- Se evidencia en el respeto de las funciones de cada servidor municipal, mediante la aplicación del <b>Manual de puestos, y el código de ética</b>). <b>Tomando en cuenta la Ley 41-08.</b></p>	<p>No se envían facturas a toda la población ya que algunos no están rotulados y esto dificulta el cobro.</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 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>- Las responsabilidades están establecidas en el Manual de funciones por departamentos donde cada encargado y personal de oficina tiene un rol establecido.</p> <p>- Se establecen acuerdos inter-institucionales para ejecutar actividades relacionadas con los planes de la institucionales y grupos de intereses del municipio.</p> <p>Las prioridades y las necesidades de cambios se toman en cuenta en los planes de mejoras que se realizan anualmente y mediante las reuniones con los encargados departamentales, de unidades y direcciones.</p> <p>Se da participación activa a los departamentos en toma de decisiones, para el desarrollo del municipio y la institución. Y se toma en cuenta la participación equitativa de género. Vale decir que se ha creado la comisión permanente de género. Además existen un buen porcentaje de cargos dirigidos por mujeres</p> <p>Se evidencia el control interno de las informaciones con los diferentes departamentos y unidades. Además se monitorizan cada cierto tiempo para el logro de los objetivos. Se cuenta con un comité de calidad para evaluar los avances y el servicio brindado a la población. Se toma en cuenta los</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>riesgos de algunas operaciones en la entidad.</p> <p>Se aplica el sistema de Autoevaluación CAF en la actualidad.</p> <p>Se ha mejorado y aumentado considerablemente la entrega de los servicios notándose mayor grado de calidad en los mismos.</p> <p>La institución cuenta con un sistema de administración electrónica que le facilita el trabajo en consumo con los objetivos que persigue la entidad.</p> <p>Los trabajos se realizan en equipo. Al momento de de elaborar propuestas de proyectos y planes de trabajos, lo que ha dado como resultado el éxito de la entidad en sus iniciativas y actividades.</p> <p>Se han creado las condiciones de comunicación, Se realiza tanto interno como externo. En lo externo a través de medios masivos y en lo interno a través de comunicaciones escritas y reuniones con equipos estratégicos.</p> <p>Se evidencia cambios significativos a nivel de estructura física, servicios y administración. Existiendo la integración y empatía entre directivo y empleados. Los líderes de la entidad están comprometido en hacer cambios e innovar cuando es necesario.</p> <p>Los líderes hacen efectivo el compromiso hecho al momento de asumir la gestión, comunicándolo por</p>	
--	---	--

	diferentes medios y formas. (Revista, encuentros, redes sociales y otros medios de comunicación). De Esa manera muestra los resultados productos de las acciones tomadas llevadas a cabo.	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</li> <li>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</li> <li>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</li> <li>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se evidencia que tanto el alcalde como el equipo de administración dan muestra de respeto, responsabilidad, cumplimiento y honestidad. Siendo estos los que primeros ponen el ejemplo en las acciones emprendidas.</li> <li>- Existe una cultura de respeto, sin discriminación de género, color, religión, status social y nivel académico. En ese sentido se realizan actividades encaminadas a preservar el derecho de cada individuo.</li> <li>- Se realiza por medio de invitaciones, a reuniones y se mantiene el contacto con todos los empleados.</li> <li>- Se realizan reuniones de personal cuando los casos lo ameriten y para mantener activas líneas de trabajo que eficientizan los servicios de la entidad.</li> <li>- Se plasma en el presupuesto recursos económicos para apoyar a los empleados que realizan actividades en</li> </ul>	

<p>organización.</p> <p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>beneficio de la institución y la comunidad.</p> <p>- Se promueve a través de reuniones con encargados de departamentos para que instruya su personal a ser más eficiente en el desempeño de sus labores.</p> <p>, Cada empleado de la entidad tiene sus obligaciones donde se les respeta sus competencias. También existe confianza por parte de la autoridad en la designación de tareas específicas. Cada departamento realiza un informe al finalizar el periodo.</p> <p>Siempre se les orienta para que adquieran nuevos conocimientos que puedan servir para ponerlo en práctica en su área laboral</p> <p>-Se evidencia medianamente ya que un pequeño grupo de encargados departamentales tienen la oportunidad de dar sugerencias y ser tomadas en cuenta. Se entregó reconocimiento a un gran grupo de empleados de este ayuntamiento por su alto rendimiento el año 2018..</p> <p>Existe la solidaridad y la comprensión en circunstancias específicas para cada empleado cuando estos se ven en situaciones difíciles y que necesitan de la ayuda de la institución.</p>	
---	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</li>   <li>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</li>   <li>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</li>   <li>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</li> </ol>	<p>Evidencia, mediante actas y fotos de seguimiento a las asambleas de las juntas de vecinos y organizaciones sociales. En éstas se hacen levantamientos de las necesidades de los diversos sectores de la población para luego ser resuelto por las autoridades.</p> <p>Esta se realiza mediante convocatorias, a reuniones con instituciones como: Gobernación, Obras Públicas, Medio Ambiente, Ministerio público, defensa civil para definir políticas , públicas y decidir medidas a ser tomadas en cuentas También la sociedad civil participa de estas actividades.</p> <p>Se evidencia a través del presupuesto participativo y el plan estratégico. Los cuales están establecidos por ley. Estas políticas públicas son definidas en Asambleas Comunitarias con los diversos sectores de la población.</p> <p>Los objetivos y metas que están establecidas por la organización son ejecutadas y tomando en cuenta en virtud de los servicios que se ofrecen. Se realizan acuerdos con instituciones y autoridades políticas para resolver</p>	

<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>necesidades sociales.</p> <p>(Entre las instituciones con las cuales se ha establecido acuerdos están: (Medio Ambiente, Obras Publica, Distrito Educativo, COE, Salud Publica y FONDEPROSJO).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los políticos se interesan y muchos de ellos participan directamente en las sesiones del concejo de regidores. También se han implementado instrumentos de participación y desarrollo para el municipio, como son: Reglamento de participación de la sociedad Civil en la gestión Municipal y el Plan Estrategico Municipal.</li> <li>- Existe una relación proactiva con esas autoridades políticas, incluyendo el presidente de la república el cual le ha dado apoyo en importante obras. Hay cooperación y ayuda mutua entre ellos.</li> <li>- Se evidencia acuerdos con instituciones como: CEPAE, Fedomu, Confraternidad de Pastores, Medio ambiente, Comité de veeduría social, CONANI y Quisquilla Aprende contigo. Todas estas entidades de alguna manera u otra inciden en el que hacer de la municipalidad, procurando que se aplique una política efectiva para beneficio de la</li> </ul>	
---	--	--

<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>ciudadanía.</p> <p>Esta alcaldía siempre hace acto de presencia en todas las actividades de carácter social que sean para procurar el desarrollo del pueblo.</p> <p>Se evidencia buena aceptación de la población reflejada en las opiniones de los munícipes, en encuestas y programas de televisión. L</p> <p>La población se expresa valorando el buen servicio que ofrece la alcaldía, incluyendo las obras que se construyen.</p> <p>Se evidencia, parcialmente en la página web de la entidad.</p>	<p>No existe un concepto específico de Marketing</p>
--	---	--

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

*Considerar lo que la organización está haciendo para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>-Se evidencia a través de las listas de organizaciones comunitarias, juntas de vecinos, grupos religiosos y confraternidad de pastores. Que están establecidas en el municipio.</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>Se realizan través de asambleas sectoriales y generales, cabildos abiertos, sesiones ordinarias y extraordinarias del concejo de regidores/as. En estas se escucha y se toma en cuenta en sentir las gantes en cuanto a sus necesidades, expectativas y su satisfacción con las respuestas expresadas por la autoridades.</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>Se realiza de forma regular, através de encuentro con los encargados/as departamentales del Ayuntamiento y representantes de instituciones públicas y privada.</p>	
<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>Todos los departamentos y unidades de la institución llevan un registro de todas las acciones realizadas y son analizadas al final de cada año.</p>	
<p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>Se realizó un FODA en el año 2018, donde se analizaron las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la entidad y se tomaron en cuenta algunas debilidades encontradas para ser resuelta por la organización.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p>	<p>Estos están establecidos en el Plan estratégico 2014-2024, Presupuesto Participativo y Plan de Gestión de Riesgo Municipal. Instrumentos estos</p>	

<p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e</p>	<p>que son consultados cada cierto tiempo para ser aplicado en consonancia con la misión y visión y valores de la entidad. Se evidencia que a través de las la participación de las organizaciones comunitarias en las actividades para la puesta en marcha del presupuesto participativo Municipal donde estos se expresan en relación a las necesidades y prioridades más sentidas en su comunidad.</p> <p>Se evidencia a través de la entrega de informes por departamentos. Aquí se determina si los resultados esperados por la organización han sido logrados en la proporción que se ha planteado la organización.</p> <p>Se colocan en el presupuesto anual los recursos necesarios para lograr los resultados que espera la organización. Estos recursos se obtienen por el subsidio del gobierno y por el cobro de arbitrios. También hay entidades aportan para la ejecución de algunas obras. Ver documentos relacionados</p> <p>Se prioriza el servicio de acuerdo a las demandas y necesidades de los grupos existentes. Se elabora un calendario con las acciones a desarrollarse, siendo las necesidades y prioridades expresada por el pueblo la más urgente.</p> <p>La entidad presenta una política social</p>	
---	---	--

integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	a través de Ayudas sociales y fijas por enfermedad, También becas, recetas médicas, transporte y servicios fúnebres. Ver expedientes	
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</li> <li>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</li> <li>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</li> <li>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</li> </ol>	<p>Tenemos la evidencia de la aprobación del manual de funciones de la institución. El cual es objeto de revisión cada cierto tiempo para ser ajustado a las nuevas transformaciones en la entidad.</p> <p>En el plan Estratégico están definidas las necesidades y prioridades, tanto a corto plazo como a largo plazo. También están contenidas en el Plan Operativo Anual</p> <p>Se evidencian a través de los Planes Operativos Anuales POA de la entidad y por departamento.</p> <p>Se evidencia con planes y programas establecidos en el Presupuesto Anual de la Institución.</p> <p>Se evidencia en la disposición del alcalde al anunciar en las diferentes sesiones y asambleas la ejecución de diferentes acciones encaminadas al logro de los objetivos de la entidad y para el desarrollo del pueblo. Además del conocimiento del presupuesto de forma abierta y publicado en la página web.</p>	

<p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia por los informes trimestrales y anuales. Además informes de los departamentos de la entidad, El departamento financiero realiza un informe trimestralmente para ver los resultados y avance en los objetivos planteados.</p> <p>La institución realiza los servicios de manera eficiente dado que los servicios ofrecidos se dan en menor tiempo posible sin muchas burocracias lo que hace que la gente sienta la satisfacción al momento de recibirlo dado la calidad de los mismos.</p> <p>Se evidencia a través de las sugerencias de los grupos de interés y equipo técnico de la institución. Esto se manifiesta a través de las consultas que se realizan mediante el presupuesto participativo.</p>	
---	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Se evidencia en la capacitación de un equipo de la entidad en diversas áreas. (Financiera, al cuerpo de bomberos y otros en el área de elaboración de propuestas para la ejecución de proyectos.</p>	<p>No existe laboratorio de conocimiento.</p>
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores</p>	<p>Se evidencia a través de la evaluación</p>	

internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	del desempeño en la cual podemos visualizar las necesidades de cambios de personal internos. Se ha instalado nuevas oficinas para mejorar los indicadores internos.	
3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	Se evidencia la innovación y modernización las cuales han sido debatidas en sesiones ordinarias del concejo de regidores y la alcaldía y también el equipo de calidad.	
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 ha Implementado prácticas de mecanismos aprendidos de otras instituciones. Se ha notado un cambio significativo en relación a la gestión de varios proyectos importantes para el municipio.	No hemos implementado proyectos pilotos.
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Se evidencia por medio de elaboración del presupuesto anual, donde son tomados en cuenta las acciones propuestas por los departamentos.	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Se evidencia por la descentralización que existe en la mayoría de los departamentos. Algunas acciones que desarrollan algunos departamentos no tienen que ser consultados por el ejecutivo, ya que se ha ido encaminado en la descentralización de la gestión.	
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	Se utiliza una herramienta de administración llamada CASEM el cual permite mayores controles en ese sentido. También está disponible la pagina web de la institución para que	

	los ciudadanos se edifiquen sobre cualquier tema de interés y servicios	
--	---	--

### **CRITERIO 3: PERSONAS**

*Considerar lo que hace la organización para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del grupo de interés y de la estrategia de la organización.</li> <li>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</li> </ol>	<p>Cada cierto tiempo se analizan las necesidades de personal y se actúa dependiendo las circunstancias. Cuando es necesario hacer reingeniería se hace para beneficio de la entidad.</p> <p>Se implementa una política de gestión de personal necesario presente o futura tomando en cuenta los criterios sociales y necesidades de la organización.</p> <p>Se realizan acenso cuando las circunstancias lo ameriten al personal que tenga las competencias y se haya ganado el mismo.</p>	

<p>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.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>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> <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</p>	<p>Se asegura que las personas reúnan los requisitos para la función, se evalúa el curriculum del solicitante y se ubica de acuerdo al perfil.</p> <p>Se hacen entrega de reconocimientos a los empleados más destacados durante el año transcurrido y también se hacen promociones dependiendo de sus aptitudes.</p> <p>Se evidencia la promoción de empleados que han logrado escalar por su rendimiento laboral y por su colaboración del trabajo en equipo. Para eso se evalúan anualmente a todo el personal de la institución, basado en varios criterios que deben cumplir en el desempeño de sus funciones.</p> <p>En las evidencias de la institución tenemos que para la selección de la persona se busca por el perfil. Mediante una evaluación realizada por Recursos Humanos. También cada persona seleccionada es consultada en relación a su expectativa en el puesto.</p> <p>Se evidencia que la entidad sule al personal de lo necesario para dar el servicio (medios electrónicos, área adecuada, implementos de trabajos y capacitación.</p> <p>Estamos fortaleciendo la selección y la función del personal. Se toma en cuenta la edad, su estado de salud, género, dependiendo del trabajo a realizar. Se le</p>	<p>No ofrecemos servicios on-line</p>
--	---	---------------------------------------

religión).	da igual trato a todos.	
------------	-------------------------	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	En las evidencias vemos que las personas que están en los puestos responden a las necesidades de la organización para poder servir de manera eficiente a la población.	
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.	Contamos con un plan de capacitación elaborado por el INAP y esta entidad. Además se están desarrollando continuamente talleres de capacitación con instituciones como: MAP, INAP y CEPAE entre otras.	
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.	Se realizan diversas actividades de capacitación al personal y la entidad está abierta a brindar la facilidad con miras a mejorar la capacidad del empleado en su función y otorga los permisos a los empleados con paternidad y maternidad.  Cada cierto tiempo se reúne al personal para recordarles aspectos importantes de sus labores y de proyecto de desarrollo personal.	
4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como	Se evidencia a través de la gestión del	

<p>competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>ejecutivo para lograr apoyo de instituciones locales, nacionales e internacionales para dar un mejor y mayor servicio a la población. El Alcalde ha desarrollado muchas habilidades para gestionar proyectos favorables para el pueblo. Lo que lo ha convertido en tener un liderazgo admirable en el pueblo.</p>	
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>Se evidencia que cuando se nombra un nuevo empleado se le orienta y se le guía para adentrarlo en sus funciones.</p>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Se evidencia que se realizan cambios internos y se recomiendan para posiciones externas a conveniencia de la institución cuando así se requiera.</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>Evidenciamos que la institución ha promovido cursos de capacitación en nuevas metodologías y tecnologías para ser aplicado en la administración. También se insta a aprender sobre el buen uso de las redes sociales.</p>	
<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Se evidencia que se están haciendo continuamente las actividades formativas, (manejo de conflictos, ética, relaciones humanas, entre otras).</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 de un análisis costo/beneficio.</p>	<p>Se evidencia a través de traspaso de conocimientos a los empleados por parte del personal capacitado para tales fines.</p>	

	Se puede notar que los costos son relativos con relación a las personas que adquieren los conocimientos.	
10.Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	Se evidencia que la mayor parte del personal femenina se está capacitando en diversas áreas del conocimiento.  La entidad les brinda facilidades para puedan tener mejor preparación académica y técnicamente.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Se evidencia la conformación de un equipo de calidad el cual trata y trabaja los temas de interés de la institución. Lo que ha mostrado un verdadero avance de temas que se han trabajado de manera mancomunada.	
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)).	Se evidencia mediante el aporte de sugerencias de forma verbal y escrita durante las sesiones de los grupos de trabajo.	
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 implementación de acciones de mejora.	Se creó la asociación de servidores públicos municipales, lo cual vela por el bienestar de sus asociados y cuando se presenta alguna situación que vaya en su contra. También para colaborar con	

	ellos en situaciones difíciles.	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleado sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Hay acuerdos de trabajo puntuales con los empleados, que facilitan el cumplimiento de los objetivos de la entidad.	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Se realiza mediante buzones de sugerencia al personal en la institución. Cada 3 meses es abierto el buzón para obtener las informaciones de los empleados relacionados con la gestión.	No se realiza continuamente
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.	Siempre se le brinda la oportunidad de expresar su parecer en relación a la labor desarrollada por sus superiores.	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Se evidencia que se cuenta con un buen ambiente laboral en la mayoría de las áreas. La planta física posee las condiciones ambientales necesarias y seguras para el desarrollo del trabajo.	
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.	La entidad tiene claro brindar facilidad al personal de la institución en los casos que ameriten, realizando acuerdos con ellos para el ajuste de horarios por cualquier situación que le ocurra al empleado.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	En la entidad no hay empleados con discapacidad, pero se toma muy en cuenta otro personal que necesite mayor y mejor atención.	
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	.	No se evidencia

deportivas, centradas en la salud y bienestar).		
---	--	--

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

*Considerar lo que la organización hace para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	Se han realizados acuerdos verbales con proveedores del sector privado para suministros de artículos y servicios, que nos dan facilidades de pago a corto y mediano plazo.	No se evidencian acuerdos formales con los 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.		No hay acuerdo con instituciones para medir esos impactos.
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.	Se realizan operativos de limpiezas en colaboración con otros ayuntamientos y sectores públicos tales como : Salud Pública, Medio Ambiente y organizaciones de la sociedad civil. Entre otras.	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Estas evaluaciones se realizan a través de encuentros y actividades con representantes de las entidades envueltas en los acuerdos. .	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada	Se ha previsto la necesidad de	

(APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	establecer alianzas con entidades prestas a trabajar temas de interés para las mismas. Estas entidades son: (CEPAE, Obras Públicas, Medio Ambiente, Salud Pública, Ministerio de la Mujer, confraternidad de pastores, Casem, Museo de las tradiciones Ocoñas, Fondesprosjó).	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Las responsabilidades de cada parte están contempladas en los convenios y acuerdos entre las partes.	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	Se realiza mediante acuerdos con entidades que trabajan por el fortalecimiento de las organizaciones.	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Se realizan intercambios de experiencias con las entidades envueltas en los acuerdos.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.		No se evidencia

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	Se han realizado actividades relacionadas al funcionamiento y responsabilidad de las autoridades de la organización haciendo uso del Manual de Funciones y la ley 176-07 y otros instrumentos elaborados para tales fines.	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyen las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y	Se realizan encuentros con las organizaciones y se hacen llamados a	

<p>organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>través de medios de comunicación para que participen en jornadas de capacitación y fortalecimientos de sus organizaciones. También a través del encargado de las juntas de vecinos y lo se expresan en los espacios de discusión del proceso de Presupuesto Participativo.</p>	
<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>Existe relación con la anterior, la cual se realizan mediante las reuniones con los juntas de vecinos, clubes y demás. Ver convocatorias, registros de participantes y fotografías</p>	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Se realizan consultas a través de los medios de comunicación con la participación del alcalde y la valoración del pueblo a la gestión, (sesiones mensuales donde se escuchan reclamos y opiniones de los municipales en redes sociales y medios de comunicación local). También existe un buzón de sugerencias para los ciudadanos expresar sus quejas en relación a los servicios ofertados.</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>Se envían normalmente los informes de ejecución a los diferentes Organismos gubernamentales y se realizan rueda de prensa. Existe la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública y la página web de la institución la cual es actualizada regularmente con las informaciones de interés para la</p>	

	comunidad.	
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).	Se define mediante reuniones por sectores para concienciar las familias de su papel frente en el caso de los desechos, sobre cómo debe ser su trato. Se reciben las quejas en el departamento de ornato de la alcaldía. La gentes se manifiesta de manera espontanea sobre la calidad del servicio.	No hay sistema de medición establecida.
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.	Los servicios que ofrece la alcaldía Se encuentran en el portal de la institución <a href="http://www.ayuntamientoocoa.org">www.ayuntamientoocoa.org</a> ( En la parte servicios).	No se presentan los indicadores de calidad
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.		No se evidencia si la información que entregamos a los ciudadanos es eculizada

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
1. Alinearla gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	En la elaboración del presupuesto anual se toma en cuenta los objetivos estratégicos de la entidad, contenidos en el Plan de Desarrollo Municipal. Ver presupuesto	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Se toman decisiones financieras previamente analizadas para evitar ciertos riesgos.	No se evidencia la matriz de riesgos para las decisiones financieras.
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Se trabaja con ejecuciones	

	presupuestarias que genera confianza en el manejo pulcro de los recursos y publicamos datos de la gestión. Ver SISMAP Municipal.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.		No contamos con un plan Efectivo de recaudación de servicios prestados.
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.).	Se presentan proyectos enumerados en el presupuesto y se planifican gastos mediante clasificadores a ser utilizados en los diferentes capítulos. Cada proyecto tiene su presupuesto.	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Se ejecuta y se da cumplimiento, otorgando responsabilidades a los diferentes departamentos. Existe un equipo financiero cohesionado capaz de hacer lo debidamente necesario para que haya un buen manejo de las finanzas.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Se realizan obras de buena calidad acogiéndonos a lo presupuestado. Aunque a veces hay que hacer adendum hasta el 25 % del monto total de la obra.	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.		No contamos con los objetivos e impactos plasmados en la documentación.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Desarrollar sistemas para	Contamos con un sistema de	

<p>gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurarse de relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p>	<p>procesamientos de datos denominado (CASEM). Existe el departamento de archivo para almacenar todas las informaciones relevantes de la misma. También la entidad almacena información automatizada memoria y C-D.</p> <p>Mediante el sistema (CASEM) procesamos los informes que a su vez son guardados en CO y se realizan (BAC-OUT) periódicamente. Se mantiene estricto control sobre los informes generales y guardados con fines de ser utilizados en el momento que se han requerido. Se consulta el plan estratégico de la institución para realizar algunos proyectos.</p> <p>Las informaciones que se ofrecen en la entidad son confiables y seguras, ya que se facilitan a través de la oficina de libre acceso a la información, mediante solicitudes formales por los ciudadanos.</p> <p>La mayoría de los empleados tienen acceso a la información, tienen conocimiento de sus tareas, ya que cada uno de ellos tiene el manual de funciones en su oficina para que vean cual es su verdadero rol a desempeñar. Se realiza mediante encuentros cada tres meses con los encargados departamentales para socializar las informaciones relevantes que ayuden a mejorar la gestión.</p>	
--	--	--

<p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida del posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>Se evidencia mediante cabildos abiertos, sesiones ordinarias, recibimiento de visitas que vienen a realizar solicitudes, rendición de cuentas, revistas, asambleas comunitarias y medios de comunicación masiva.</p> <p>Si un empleado deja la organización se sustituye por alguien capacitado que pueda desempeñar la misma función. (Alguien de la institución realiza esa función hasta encontrar la persona con el perfil requerido).</p>	
---	---	--

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestión de proyectos y tareas</li> <li>✓ La gestión del conocimiento</li> </ul>	<p>Se ha implementado el uso de la tecnología en la institución, pero no en todas las áreas.</p> <p>Mantenemos un sistema tecnológico, el cual es usado eficientemente por la persona encargada del mismo.</p> <p>Se evidencia la tecnología aplicada en todos los puntos indicados.</p> <p>Se trabaja en esas áreas utilizando los equipos tecnológicos necesarios.</p> <p>Se realizan a través del uso de equipos tecnológicos.</p>	<p>No se evidencia en todas las áreas</p> <p>No se evidencia.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Las actividades formativas y de mejora</li> <li>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</li> <li>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</li> <li>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.</li> </ol>	<p>Se utilizan los equipos para las actividades capacitación.</p> <p>“Siempre se mantiene contacto directo con los grupos de interés a las acciones que realiza la alcaldía.</p> <p>Se utiliza un programa para realizar trabajos en líneas, existe una red en las oficinas del área administrativa.</p> <p>Contamos con la página web en la cual existe un link con los servicios que ofrece la entidad en el Observatorio Nacional de los Servicios Públicos.</p> <p>.Se han adquirido algunas computadoras, además impresora que tienen la capacidad de imprimir, scanner, convertir en pdf y enviar fax. (Uso múltiples</p> <p>Las impresoras y copadoras que se utilizan en la institución usan un sistema de tinta que no genera un a Utilizamos impresoras de tóner por tanto no genera mayor contaminación.</p>	<p>No se evidencia en todas las áreas.</p>
--	---	--

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y del ciudadano/clientes (por</p>	<p>Las oficinas de la entidad están todas ubicadas en un espacio adecuado que facilita las labores cotidianas, hay varias oficinas que funcionan fusionadas por falta de espacios como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación y Planeamiento Urbano.</li> <li>• Niñez, Ornato y Cultura; Transporte y alcaldía pedánea.</li> <li>• Contabilidad y presupuesto.</li> <li>• Nómina e informática.</li> </ul> <p>Existe un encargado de planta física para velar por el buen uso de la misma. Se han instalado 3 cubículos en el primer nivel donde funcionan 4 departamentos de la alcaldía, lo que permite dar facilidades para el ofrecimiento de los servicios.</p> <p>Se mantiene un uso eficiente para que los equipos y materiales utilizados puedan ser duraderos en el tiempo. Ver documento de mantenimiento de los equipos y la limpieza de las oficinas</p> <p>Se le da mantenimiento de manera continua a los medios de transporte de la institución al igual que la planta eléctrica. Ver documentos de los mantenimientos</p> <p>Las instalaciones de la entidad están ubicadas en punto estratégico y el personal empleado puede llegar sin</p>	<p>No se evidencia espacios para instalar otras oficinas</p>

<p>ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</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>dificultad. Así como también los ciudadanos que van detrás de un servicio que ofrece la entidad.</p> <p>Contamos con 2 parques para mayor comodidad de los empleados y ó /visitantes</p> <p>Existe una política de rehusar algunos activos físicos que todavía tienen vida útil en algunos departamentos, después de haber sido reparados por el personal técnico de la institución o subcontratado.</p> <p>Existe un salón de actos confortable y una biblioteca municipal, que está disponible a la ciudadanía para las actividades educativas, culturales y sociales de la población. Ver foto del salón</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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que</p>	<p>En el manual de funciones están</p>	<p>No tenemos mapas de proceso ni manual de proceso</p>

<p>controlan todos los pasos del proceso).</p> <p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p> <p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los</p>	<p>establecidos todos los procesos a seguir de cada área. Además los encargados departamentales dirigen cada proceso concerniente a su área.</p> <p>Se analizan y evalúan los procesos por medio de planificaciones y reuniones periódicas donde se toman en cuentas los riesgos y se toma en cuenta nuestro entorno.</p> <p>Las planificaciones están establecidas según los objetivos de la institución contenida en el Plan Estratégico, los planes Operativos Anuales (POA) y el presupuesto anual, ver convocatoria a reunión.</p> <p>Se involucran los empleados y grupos externos, ONGs, juntas de vecinos y otros grupos sociales en talleres de capacitación y actividades sociales). Los grupos de interés en ocasiones son consultados para tomar algunas acciones. Ver listados de asistencias</p> <p>Se les asigna recursos para los procesos de ejecución de proyectos con fines estratégicos, (Asignación de un % al presupuesto participativo y a otras actividades importante para la entidad.).</p> <p>Entregamos los servicios en un tiempo determinado con calidad, eficiencia y</p>	<p>No se evidencia</p>
--	--	------------------------

<p>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>amabilidad. También tenemos los detalles de algunos servicios en línea en la página del observatorio nacional de la calidad de los servicios. Donde los ciudadanos pueden consultar y darse de algunos detalles de los servicios.</p> <p><a href="http://map.gob.do:8282/Oservatorio/Institucional.aspx">http://map.gob.do:8282/Oservatorio/Institucional.aspx</a></p> <p>Se monitorea y se evalúa el impacto de las TIC, en los servicios electrónicos, procurando que estos siempre sean eficientes y de calidad.</p>	<p>No existe tal monitoreo en todos los departamentos.</p> <p>No se aplica</p>
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>Los servicios están identificados por cada departamento. Algunos de ellos ofrecen diversos servicios, acorde con su área.</p> <p>Se elaboró una ficha para captar la opinión de los ciudadanos con relación a los servicios prestados por la entidad.).</p>	
<p>2. Involucraralosciudadanos/clientes eneldiseñoymejoradelosserviciosy productos (por ejemplo, por medio deencuestas, retroalimentación,</p>	<p>Se involucran a los ciudadanos y otros grupos de interés, por ejemplos: estudiantes de términos para su pasantía,</p>	

grupos focales, sondas acerca de los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y diversidad, etc.).	opinión de ciudadanos por medio de la página web, encuesta y redes sociales.	
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.	Se evidencian que se le dan oportunidades de involucrarse en las prestaciones de servicios a los estudiantes y ciudadanos. Estudiantes realizan pasantía en la entidad ofreciendo los servicios de ésta.	
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 evidencia
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de e nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	Existe accesibilidad de la información con la población en la institución por medio de la oficina de libre acceso a la información, en horario de (8:00 A.M A 2:00P.M) para los clientes y el personal de la entidad. También cuenta con correo electrónico y un número de teléfono. Además se realizan asambleas para recibir las quejas reciben cartas que solicitan solución de algunas problemáticas.	
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.	Cuando se realizan cambios de entrega de servicios en la entidad, se les informa a los ciudadanos al entrar a la institución a través de la persona encargada de brindar información.	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).	El horario es flexible, se entrega información tanto en papel como electrónica cuando es necesario.	No se brinda información en varios idiomas

8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.		Hasta el momento no existe un sistema que permita dar respuesta ágilmente cuando se presentan
---	--	---

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	Contamos con la cadena de prestación de servicios de la institución pero plasmado en la ley municipal 176-07 y en observatorio nacional de la calidad de los servicios, además en la página web del observatorio de servicios públicos nacional.	No existe una cartera de servicios formalmente definida.
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Tenemos acuerdos con ongs, sin fines de lucros, para tener su colaboración en diversos temas, capacitaciones con entidades del sector privado y afines a la municipalidad.	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se evidencia
4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	Se emprenden estos análisis de ciudadanos clientes con organizaciones sociales, (talleres y grupos asociados). A través del equipo de veedores del municipio.	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Tenemos la integración de proveedores de servicios (Salud pública, defensa civil, Cruz Roja, Cuerpo de bomberos, Medio Ambiente. La fiscalía y la Policía Nacional). Y con los	

	proveedores de servicios cuando es necesario.	
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).	Se evidencia en algunas unidades que trabaja en conjunto y en tareas relacionadas o entrelazadas. (Nomina-recursos humanos. Planificación-presupuesto-presupuesto participativo- tesorería- informática. Niñez- juventud- cultura), entre otros.	
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).	Se hace una evaluación anual sobre la gestión y los procesos (rendición de cuentas). Además se realiza evaluación del desempeño desde hace 3 años a todo el personal y el modelo de autoevaluación CAF.	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

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

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Laimagenglobaldelaorganización 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).	Contamos con una institución con un personal capacitado presto a brindar los servicios. (Recepción, claridad de la información solicitada).	No existe personal predispuesto en la institución NO existen las mediciones
2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en	Involucramos a los ciudadanos a la	

<p>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>participación de los procesos, por ejemplos, sesiones ordinarias el primer miércoles de cada mes. (Se le consulta para la aprobación del % de Presupuesto Participativo). Ellos deciden cual obras quieren en su sector.</p> <p>Estamos ubicados en un punto accesible a toda la población.</p> <p>La organización está amparada en las leyes de transparencia en los procesos de toma de decisión, por ejemplos, envíos de informes trimestrales, creación de resoluciones y ordenanzas de interés municipal, medio ambiental, reglamento de participación. Entre otros. Tenemos la recogida de desechos sólidos, reforestación, charlas de temas ambientales, rutas establecidas para la limpieza de la ciudad. Servicios de bomberos.</p> <p>Se toma en cuenta con las ayudas humanitarias a personas envejecientes y de escasos recursos sin distinción de género y edad. También se prestan los servicios sin ninguna distinción de personas. Ver documentos</p> <p>La Información esta disponibles en la institución están a disposición de los ciudadanos con calidad sin excepciones, (Oficina de libre acceso a la Información, archivo, mural, redes sociales, páginas web).De fácil lectura y</p>	<p>No existe ventanilla única, no hay acceso para personas con discapacidad</p> <p>No tenemos carta compromiso al ciudadano, y por lo tanto tampoco la medición</p>
---	---	---

8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.	con buena presentación. La información entregada a los ciudadanos es recibida de la manera correcta. Ya que esta satisface su solicitud.	No tenemos la medición
9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.	Las personas expresan su nivel de confianza, aun sin contar con un mecanismo de medición de opinión. Pero existe el buzón de sugerencia en la institución para tales fines, ver informes de los buzones	
10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Hasta el momento los servicios ofrecidos son eficientes, por la recurrencia de las personas para obtener los mismos.	

## 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 en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	Se toman en cuenta o se involucran dependiendo el interés o la necesidad de la institución para la implementación de los procesos, por ejemplo asambleas con junta de vecinos, todas las sugerencias son implementadas según las metas y objetivos de la institución.	
2. Sugerencias recibidas e implementadas.	Las sugerencias recibidas por la entidad son implementadas según las metas y objetivos de la institución,	
3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	Identificación para visitante en búsqueda de documentos e información.	

<p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>Visitando la página web donde están colocados parte de los servicios que ofrecemos.</p> <p>Aplicación de leyes que brindan oportunidades en términos de género y diversidad de cultura con los ciudadanos, por ejemplo creación de la comisión de género, departamento de cultura y las diferentes contribuciones sociales.</p>	<p>No se ha creado la unidad de género en la alcaldía, por tanto no tenemos medición.</p> <p>No se evidencia la medición</p>
---	--	--

### Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>3. Costo de los servicios.</p>	<p>Todos los departamentos tienen su horario de servicios Generales e individuales, conocidos por la población. (8:00am 2:00Pm.)</p> <p>La policía Municipal de 8:00am – 6:00Pm y la biblioteca de 8:00am-12:30 y de 2:00pm-7:00pm.. También ofrecen servicio los fines de semanas, específicamente los sábados.</p> <p>El tiempo de espera para un servicio es de uno (1) a Tres (3) días, dependiendo su magnitud (Existen servicios que se dan el mismo día de forma inmediata).</p> <p>El costo puede variar según el servicio,</p>	

4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	(Existen una tabla de costos por servicios y además hay algunos que son gratuitos). La institución cuenta con una recepción para dar información a los ciudadanos que van en busca de algún servicio	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.	Se realizan a través de cartas, memorándum y correo electrónico. Hasta el momento estos medios han sido eficientes. Siempre tenemos la información disponible y son precisas a la ocasión. Además existe el departamento de relaciones públicas, para informar de manera efectiva todo lo relacionado al ayuntamiento.  Se evidencian cada año en la rendición de cuentas de las ejecutorias de la entidad.  Existe un buen alcance, ya que todas las informaciones de la institución están disponibles para los ciudadanos por medio de la Oficina Libre Acceso a la información y están disponibles en la página web.	No se evidencia.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	Las quejas se resuelven en tiempo	

<p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>específico y en el departamento correspondiente. Aunque en el área de recursos humanos se ventilan esos casos. Hemos tenido escasos casos de devolución de expedientes realizado por esta entidad a la ciudadanía.</p> <p>Esta institución trabaja en el cumplimiento de la ley 176-07 que rige los municipios y otras leyes dominicanas vinculantes</p>	<p>No tenemos las mediciones</p>
--	---	----------------------------------

### **CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

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

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p> <p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Se refleja una buena imagen de la entidad ya que ésta provee servicios importantes como son: (ornato, bomberos, Banda de música, servicio de transporte, seguridad ciudadana, biblioteca, servicios fúnebres y salón de conferencias, entre otros).</p> <p>El personal de la institución se involucra a través de los departamentos claves para planificar acciones que faciliten alcanzar las metas para lograr la misión, visión y valores de la entidad.</p> <p>Se evidencia a través de la participación en la capacitación del personal actividades de la institución y jornadas</p>	<p>No se evidencia la medición</p>

<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p> <p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p> <p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>socios culturales.</p> <p>Se evidencia que un número considerado de personas de la entidad, encargados departamentales y personal bajo su dependencia, manejan conflictos y realizan un trabajo amparado en la ética.</p> <p>Se aplica la consulta y el dialogo entre las parte dirigencia y los encargados de departamentos y en otro personal.</p> <p>Mediante actividades cerradas. Es decir con los encargados departamentales.</p> <p>Se evidencia al brindar servicios de calidad a la comunidad: Está siempre dispuesta a colaborar y gestionar la solución de las principales causas de la población.</p>	<p>No se evidencia la medición de la responsabilidad social.</p>
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>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 comunicar sobre ello.</p> <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> <p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>Se evidencia la capacidad para dirigir la organización, siendo uno de los ayuntamientos del país con buen posicionamiento en la actualidad. Ver ranking SISMAP</p> <p>Se evidencia en asignación de tareas por departamentos y al personal del mismo. Y la evaluación del desempeño al personal que se realiza cada año.</p> <p>Se evidencia el reconocimiento individual y de equipo. Este año se hizo entrega de</p>	<p>No se evidencia en lo general.</p>

<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>más de 20 reconocimientos a empleados destacados del año 2018. Se espera que cada año siga aumentando este número como resultado de la evaluación del desempeño.</p> <p>Hay enfoque de cambios en el sistema electrónico, mejora en el seguro médico, más comunicación con los grupos organizados y la sociedad civil.</p>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo se maneja la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p> <p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Se evidencia, que desde el departamento de recursos humanos se aplica el manejo necesario sobre las situaciones dadas que se presenten, asegurando un ambiente favorable de trabajo.</p> <p>Que los departamentos se manejen todos por una sola línea, el trabajo para que la organización cumpla con sus objetivos.</p> <p>Se evidencia un ambiente flexible y de comprensión hacia el personal, brindándole facilidades laborales. (Permisos por cuestiones de salud, flexibilidad de horario y solidaridad en el trabajo).</p> <p>Se le brinda las mismas oportunidades a todo el personal de la entidad. Ver expedientes el personal</p> <p>Se evidencia en la reestructuración del</p>	

	espacio físico y nuevas oficinas para mejorar las condiciones laborales, ver fotos de las áreas	
--	---	--

### 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"> <li>Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</li> <li>Motivación y empoderamiento.</li> <li>Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</li> </ol>	<p>Existe una gran cantidad de encargados de departamentos empoderados y motivados en sus quehaceres diarios.</p> <p>La formación es acorde con los objetivos y estrategias de la organización. En procura que la entidad pueda brindar servicios de calidad.</p>	<p>No se evidencia la medición</p> <p>No se observa en todo el personal, ya que no tenemos la medición</p>

### SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</li> <li>Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</li> <li>Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</li> </ol>	<p>Se lleva el control de licencias, asistencia, permisos, vacaciones, ausencias para algún servicio, reportes</p> <p>Se realizan discusiones de temas importantes para la entidad, reportadas al departamento de recursos humanos.</p> <p>Se realiza evaluación del desempeño donde se puede observar el rendimiento de cada empleado tomando en cuenta los</p>	<p>No se ha realizado ningún tipo de huelga.</p> <p>No hemos realizado al encuesta de clima laboral</p>

<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> <p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p> <p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p>	<p>criterios a evaluar. Los indicadores reflejan que hay que seguir trabajando para empoderar a empleados a rendir más en sus labores, ver Cuadro de calificaciones</p> <p>El personal se involucra en un 90% en la realización de las actividades con miras a que las mismas queden como han sido planificadas. Se involucra al personal dependiendo la capacidad de aportar en los temas a tratar.</p> <p>Se utiliza las TICS en la mayoría de los departamentos de la institución. Lo que implica que se observe mejor servicio por el uso de estas.</p> <p>En las actividades de capacitación que se desarrollan la participación es de un 80 % y los recursos necesarios están disponibles en el presupuesto. Este año hubo una capacitación masiva en la institución. Se espera seguir ejecutando el plan de capacitación de la entidad.</p> <p>Se realizaron varios cursos de capacitación: Inducción a la administración pública, ética profesional, calidad en los servicios, manejo de conflictos entre otros. Estos cursos de capacitación buscan brindar un mejor servicio a la ciudadanía, mediante un trato personalizado, ver ranking del SISMAP</p> <p>Cada año se dedican 35 horas por cada participante a la capacitación del personal</p>	
--	--	--

<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>para que puedan atender mejor a los ciudadanos. Este año se realizó una gran entrega de reconocimientos a un gran equipo de la institución, Esta acción se viene realizando desde el año 2015.</p>	
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>Se evidencia, 2 reportes positivos sobre los resultados de la auditoría de la cámara de cuentas. (2011-12, 2013- 2014).</p>	
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>Fuera de esas 2 acciones no existen dilemas que pongan la entidad en conflictos Se evidencia el involucramiento continuo del personal en las actividades de índole social de la organización. Por ejemplo en jornadas de higienización en diversos sectores, así como actividades de reforestación organizada por la entidad.</p>	<p>No se evidencia la medición</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</p>	<p>Se realizan todas las actividades mencionadas en el ejemplo, las cuales pueden ser palpadas y valoradas por todos los beneficiarios. (Donación de terreno</p>	

<p>actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleador o contribuyente a la sociedad local 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>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo o 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</p>	<p>para monumento cultural, becas educativas, apoyo a las ligas deportivas, ayudas a personas envejecientes y conciertos artísticos en tarimas para todo el público.</p> <p>Cuenta con una buena reputación por el aporte a la ciudadanía con empleos a ciudadanos productivos y los servicios que ofrece. Realiza acciones que son muy bien valoradas por sus municipios.</p> <p>Se evidencia un dinamismo económico al final del mes, producto de la empleomanía que genera la institución. La organización de las rutas de transporte terrestre y la reparación de algunos caminos vecinales y pavimentación de la mayoría de los callejones.</p> <p>Existe un comercio muy dinámico en los alrededores de donde muchas personas se sustentan esas actividades.</p> <p>Se hicieron diversas consultas para la elaboración del Plan Estratégico</p>	<p>No se evidencia la medición</p> <p>No existe una política para medir y encaminar en ese sentido</p> <p>No se evidencia</p>
---	---	---

<p>n democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>Municipal.</p> <p>Consulta para la construcción de la carretera cruce de ocoa Juan Adrian y para construcción de una Bomba de expendio de combustible.</p> <p>La institución cuenta con un grado de transparencia aceptable, atendiendo siempre a los valores y principios por el cual está regida la misma. Existen opiniones favorables a favor de la gestión. Los servicios prestados permanecen siempre activo sin variación.</p> <p>Se realizan eventos culturales con financiamientos propios y de otras instituciones. La entidad consigno en el presupuesto una partida para el carnamánel del 2018, feria eco-turística anual.</p> <p>La entidad denota una buena percepción por los servicios prestados a los municipios en relación con cobertura mediática recibida.</p> <p>Existe una percepción aceptable en los medios de comunicación en relación a la responsabilidad social de la entidad.</p>	<p>No se evidencia la medición</p>
--	---	------------------------------------

### SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

#### Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad</p>		<p>No se evidencia la medición</p>

<p>social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medio ambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <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 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>Existe una buena relación con las autoridades relevantes del municipio y con otros representantes de la comunidad. Mantenemos publicidad en los medios de comunicación, pero no tenemos una medición de lo negativo difundido por los mismos.</p> <p>Existe una partida destinada a las personas en situaciones de desventajas como son: Envejecientes y minusválidos.</p> <p>Se le brinda apoyo a la participación de los grupos de interés en actividades, por ejemplo con la puesta a su disposición de las instalaciones del Ayuntamiento, servicios de transporte, entre otros. También el apoyo al personal cuando estos lo ameritan.</p> <p>Se realizan actividades para intercambiar impresiones Sobre algún tema de interés municipal con la participación de importantes actores locales, nacionales e</p>	<p>No existe la facilidad para emplear ese tipo de personas.</p> <p>No se evidencia.</p>
---	---	--

<p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>internacionales. El ejecutivo vas al menos 2 veces al año fuera del país para tener algún tipo de intercambio importante para la gestión.</p> <p>Se realizan algunas jornadas de limpieza y de fumigación para la prevención de enfermedades y del mosquito que produce el dengue. Establecimiento de algunas vías en la ciudad, servicio de policía municipal en algunas escuelas al salir los estudiantes, en la iglesia católica para defender a sus feligreses de algún accidente de tránsito.</p>	<p>No existe un mecanismo formal para la medición de la responsabilidad social.</p>
--	---	---

### **CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	Se evidencia por las estadísticas por la entrega del boletín anual. Rendición de cuentas, cartas de agradecimientos ,entre Otros.	No se evidencia en todas las áreas.
2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).	Se observa a través de: Mas universitarios ocoños, menos contaminación y el agradecimiento de la sociedad, obras barriales, mejoras de viviendas y sanitarias. Entre otras.	
3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.	Se evidencia la calidad de los servicios	No tenemos la medición

<p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p> <p>5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.</p> <p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>ofrecidos, tomando en cuenta las regulaciones y estándares establecidos para la gestión local.</p> <p>Los acuerdos establecidos con otras entidades se cumplen al 95 % ó casi en su totalidad.</p> <p>Las auditorías practicadas a la entidad han creado un impacto en un 90 %. Ya que han resaltado el buen manejo de la entidad en el manejo de los recursos económicos.</p> <p>.</p> <p>Se evidencia mediante un buen resultado por las innovaciones para entregar un mejor servicio en un tiempo record.</p>	<p>No tenemos la medición</p>
--	---	-------------------------------

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p> <p>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p> <p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la</p>	<p>Se evidencia la valoración de los líderes ya sean de satisfacción por los logros o para mejorar en caso de ser negativa. Se prevén algunos riesgos que puedan suceder mediante la realización de algunas acciones.</p> <p>En las evidencias existen los recursos necesarios y con la capacidad requerida para ofrecer los servicios de la entidad a la ciudadanía. Y las instalaciones están en óptimas condiciones para laborar y ofrecer servicios de calidad</p> <p>Se observa mediante inventarios, control</p>	<p>No tenemos la matriz de riesgo</p> <p>No tenemos medición</p>

<p>innovación en productos y servicios.</p> <p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p> <p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.</p> <p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p>	<p>de asistencia, toma en cuenta decisiones del personal, capacitaciones, entre otras. También en la forma de innovar en la forma de ofrecer un mejor servicios</p> <p>Se evidencia por los nuevos equipos adquiridos. Y donde se observa la rapidez y la confianza en que se puede ofrecer los servicios.</p> <p>Los acuerdos con otras entidades son cumplidos en su totalidad. Se realizan alianzas con entidades comprometidas con el desarrollo de actividades que beneficien a la población.</p> <p>Uso del internet para reducir gastos de papel, scaneo y ahorro del tiempo. Se evidencia una considerable mejoría en los servicios, fruto del uso de las tecnologías en la mayoría de las oficinas de servicios.</p> <p>Se evidencia por medio de los resultados de las auditorias en varios periodos de gestión. Se han realizado 2 auditorías y ambas han sido favorables a la gestión, lo que ha permitido una mayor credibilidad en las entidades fiscalizadoras del estado.</p> <p>Se evidencia por medio de la obtención del 60% para la construcción del matadero municipal. Debido al buen posicionamiento en SISMAP Municipal. Apoyo economico para la construcción del cuartel de Bomberos y el mercado Municipal.</p>	<p>No se evidencia la medición</p> <p>No se evidencia la medición</p>
---	---	---

9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	Se evidencia por medio de la elaboración y revisión de los informes mensuales y trimestrales enviados a la dirección general de presupuesto cada 3 meses.	
10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.	Se evidencia por medio de las sugerencias de la cámara de cuentas. Estos han sido favorables para la gestión.	No se evidencia la medición
11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).		No se evidencia la medición

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