



*Avanzamos para ti*



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

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**AYUNTAMIENTO MUNICIPAL SAN JOSE DE LAS MATAS**

**FECHA**

**02/01/2020**

# MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

## Presentación

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

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

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

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

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

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

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

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

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

## **INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.**

### **Evaluación Individual.**

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

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

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

## CRITERIOS FACILITADORES

### **CRITERIO I: LIDERAZGO**

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p> <p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p>	<p>En el Ayuntamiento de SAJOMA formulamos y desarrollamos nuestra misión y visión y valores. Con la participación de los empleados y el Concejo de Regidores.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan de Desarrollo Municipal Comunicación solicitando colaboración de los empleados para presentar sus observaciones. Observaciones presentadas por el Concejo Página web</p> <p>Contamos con valores alineados con la misión y la visión: Liderazgo, Atención personalizada, Trabajo en equipo, Innovación, Transparencia, Solidaridad, Excelencia y Eficacia en el servicio.</p> <p><b>Evidencia:</b> Página Web Nuestra misión, visión y valores están colocadas en cada oficina del ayuntamiento, en el Plan de Desarrollo Municipal, en el Facebook y en la página web.</p> <p><b>Evidencia:</b> Facebook, Fotos, PDM, Página Web</p>	<p>No se implicaron a todos los grupos de interés.</p>

<p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Nuestra misión, visión y valores, fueron revisados en el año 2017 con la colaboración de todo el personal y el Concejo de Regidores.</p> <p><b>Evidencia:</b> Comunicación Observaciones</p> <p>Hemos elaborado varias comunicaciones en las que establecemos controles en la vestimenta y cumplimiento de horario de trabajo. Capacitamos al personal sobre sus derechos y deberes con la Ley No.41-08 con el Ministerio de Administración Pública.</p> <p><b>Evidencias:</b> Comunicaciones, Registro de participantes Fotos, Correo, Invitación</p> <p>Hemos elaborado varias comunicaciones en las que establecemos controles en la vestimenta y cumplimiento de horario de trabajo. Capacitamos al personal sobre sus derechos y deberes con la Ley No.41-08 con el Ministerio de Administración Pública.</p> <p><b>Evidencias:</b> Comunicaciones, Registro de participantes Fotos, Correo, Invitación</p> <p>Se capacitaron los encargados sobre Como ser un buen líder, impartido por una empleada del MINERD que era parte del Concejo de Regidores.</p> <p><b>Evidencia:</b> Convocatoria Fotos</p>	<p>No tenemos un régimen ético disciplinario, ni manual de conducta.</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</p>	<p>Contamos con nuestra estructura organizativa elaborada y aprobada por el MAP y aprobada por el Concejo de Regidores. Contamos con nuestra estructura y manual de cargos en proceso con el MAP. El personal fue capacitado para diseñar su mapa de procesos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Estructura y manual de funciones aprobado Borrador Estructura y manual de cargo Invitación y material taller Procesos.</p> <p>Hemos estado implementando la estructura aprobada por el MAP, no ha habido la necesidad de solicitar ningún cambio.</p> <p><b>Evidencia:</b> Estructura y manual de funciones aprobado</p> <p>Tenemos indicadores sobre la cantidad de donaciones a personas de escasos recursos divididos en alimentos, estudios, reparación de vivienda, salud.</p> <p>Consumo de combustible por camión y ruta y bomba de gasolina.</p> <p>Conteo de No. Registros diario y por mes (actos notariales, registros de asociaciones, otros).</p> <p><b>Evidencia:</b> Reporte de combustible Reporte de ayudas</p>	<p>Mapa de proceso no está concluido aún y la estructura y manual de cargos no está concluido aún.</p> <p>No tenemos planes operativos por área ni un plan operativo general</p>

<p>de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p>	<p>Nos hemos autoevaluado con el modelo CAF, hemos ganado el premio provincial en el 2014, 2015 y 2017.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Postulaciones  Autodiagnóstico  Trofeos</p> <p>Le damos facilidad de transporte y dieta al personal que tiene que realizar alguna capacitación o labor fuera de la institución, se le provee de los equipos (computadoras, flotas, teléfono, camiones recolectores), aporte de combustible a los supervisores (para motores y la guagua de transportación), uniformes, guantes especiales y botas especiales para la brigada de ornato.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Fotos de los equipos  Foto de empleados  Foto entregando uniformes  Orden de combustible</p> <p>Todos los encargados se reúnen con el alcalde una vez al mes y en las demás áreas se reúnen eventualmente.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Minutas  Registros</p>	<p>No tenemos planes operativos por área ni un plan operativo general.</p> <p>No contamos con una política de reuniones y tampoco se conservan las minutas de todas las reuniones.</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>Se realizan reuniones con todo el personal para notificarles temas de interés común y de retroalimentación. Se realizan circulares para retroalimentar a todo el personal temas de interés (fallecimiento concejal, Desfile 27 de febrero, celebración día de reyes, novenario parroquia San José, recordatorio de horario, uso de uniformes en días específicos, felicitaciones por la rendición de cuentas). <b>Evidencias:</b> Minutas Comunicaciones</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>Por medio de la página web, el Facebook, Instagram y Twitter se comunican las iniciativas a todos los grupos de interés y a los empleados (Concientización sobre el pasmo, operativo médico, de limpieza, fumigación y otros con el Ministerio de Obras Publicas). Notificación de los Nos. De emergencias. Se realizan circulares para retroalimentar a todo el personal temas de interés (fallecimiento concejal, Desfile 27 de febrero, celebración día de reyes, novenario parroquia San José, recordatorio de horario, uso de uniformes en días específicos, felicitaciones por la rendición de cuentas). <b>Evidencias:</b> Capturas de pantalla Circulares</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <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 organización.</li>   <li>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</li> </ol>	<p>Nuestros líderes cumplen con su horario de trabajo, utilizan los uniformes, incluso nuestro alcalde se viste acorde al uniforme del ayuntamiento, predicando con el ejemplo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos de líderes con sus uniformes</p> <p>Se realizan reuniones de información y consulta con el alcalde y se realizan circulares para retroalimentar a todo el personal temas de interés (fallecimiento concejal, Desfile 27 de febrero, celebración día de reyes, novenario parroquia San José, recordatorio de horario, uso de uniformes en días específicos, felicitaciones por la rendición de cuentas).</p> <p><b>Evidencia:</b> Minutas Circulares</p> <p>Se le dan facilidades al personal para el logro de sus tareas, uniformes, equipos, combustible y transporte en caso necesario.</p> <p><b>Evidencia:</b> Orden de combustible Fotos uniformes y equipos.</p> <p>Se le remite comunicación para felicitar al personal cuando ha participado en alguna capacitación y dan resultados, por el logro</p>	<p>No tenemos evidencia de promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados.</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>de sus asignaciones en eventos o actividades, por el buen trabajo en la rendición de cuentas. Se realizan circulares para retroalimentar a todo el personal temas de interés (fallecimiento concejal, Desfile 27 de febrero, celebración día de reyes, novenario parroquia San José, recordatorio de horario, uso de uniformes en días específicos, felicitaciones por la rendición de cuentas).</p> <p><b>Evidencia:</b>  Circulares  Comunicaciones</p> <p>Se le remite comunicación para felicitar al personal cuando ha participado en alguna capacitación y dan resultados, por el logro de sus asignaciones en eventos o actividades, por el buen trabajo en la rendición de cuentas.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Circulares  Comunicaciones</p> <p>Se promueven a los empleados para que participen de diferentes capacitaciones, se le cubre el costo a algunas capacitaciones detectadas por el personal.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Comunicaciones  Cheques pagando capacitación especializada  Certificado de participación</p> <p>Dos empleados sugirieron la elaboración de módulos para no proceder a una remodelación más compleja, el alcalde acepto la sugerencia y se realizó la construcción de módulos. La encargada de recursos humanos sugirió elaborar tshirt</p>	
--	--	--

<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>para un evento y el alcalde lo aprobó.  <b>Evidencia:</b>  Solicitud confeccion tshirt  Factura  Planos  Pagos  Fotos  Se reconocen los esfuerzos de los empleados, individuales y grupales (Entrega comunicación por rendición de cuentas, actividad de fin de año, Novena de San José).  El día del Trabajador se reconocieron varios empleados y se les entregó un certificado y una recompensa monetaria (Enc. RRHH, Tesorera, Enc. Compra, Enc. Almacén, Transportación, algunos obreros de ornato y otros).  <b>Evidencia:</b>  Circulares  Fotos  Certificados</p>	
<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Se les otorgan permisos a los empleados que estudian, se les da medicamentos a aquellos de escasos recursos.  Se les ha ayudado a algunos empleados a repararles su vivienda, a otros los vehículos y a los que tienen niños pequeños se les ayuda con la leche en caso de ser de pocos recursos.  <b>Evidencias:</b>  Ordenes  Permisos  Horarios de la Universidad</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>Realizamos las diferentes asambleas para recabar información de nuestros grupos de interés (Comunitaria, Delegados y Cabildo abierto) para poder concluir la elaboración del presupuesto participativo. Los tres indicadores del SISMAP sobre presupuesto participativo lo tenemos como objetivo logrado al 100%.</p> <p><b>Evidencia:</b> Presupuesto Participativo Actas de asambleas Captura de pantalla del SISMAP</p> <p>Se elaboró un proyecto para el cobro de arbitrios para el cobro de multas por lanzar basura, renovación, recogida de basura en las escuelas, el cual existe acta de aprobación por el Concejo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Proyecto restructuración Cobro de arbitrios.</p> <p>Luego de la socialización de la Ley de tránsito, se realizó un anuncio por el alcalde en la radio Sierra FM donde se instaba a la comunidad sobre la concientización de la nueva Ley y prometió la entrega de cascos de seguridad para los motoconchos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos socialización Ley de Transito Grabación de radio en Facebook</p>	

<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Por medio del Plan de Desarrollo Municipal y por medio Operativo anual.</p> <p>Realizamos una alianza con los distritos municipales para darle apoyo con los equipos en el mantenimiento de caminos, Con el Plan Sierra, Asociación para el Desarrollo SAJOMA, Cooperativa San José conformamos un concejo que administra los tres parques eco turísticos construidos por el estado.</p> <p><b>Evidencia:</b> Comunicaciones Fotos grabaciones Por medio de los aportes y proyectos en conjunto</p> <p>Tenemos relaciones con FEDOMU, La Liga Municipal Dominicana, el Ministerio de Planificación, entre otros</p> <p>Participamos en actividades organizadas por la iglesia (Novena San José, Carnaval, Misa del 27 de febrero, la Procesión de la pasión de Cristo en Semana Santa, Novena La Altagracia, fiestas patronales del Carrizal y de Guajaca y otras comunidades). Puesta en circulación del Libro La Sierra, Participamos en la Asamblea General de la Cooperativa San José, Asamblea Anual Plan Sierra.</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>Participamos de los operativos médicos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Convocatorias Fotos</p> <p>Construimos el conocimiento, reputación y reconocimiento público de la organización por medio de la página Web, Twitter, Facebook, ruedas de prensa, participación en la radio y periódicos digitales, locales.</p> <p><b>Evidencia:</b> Página Web, Twitter, Facebook, ruedas de prensa, la radio y periódicos digitales, locales.</p> <p>Tenemos un infomercial promoviendo la prevención de accidentes de tránsito, ya que tenemos una cifra muy alta de accidentes. Promovemos nuestros servicios por Página Web, Twitter, Facebook, ruedas de prensa, la radio y periódicos digitales, locales.</p> <p><b>Evidencia:</b> Página Web, Twitter, Facebook, ruedas de prensa, la radio y periódicos digitales, locales.</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>El ayuntamiento tiene identificado los diferentes sectores socioeconómicos del</p>	

<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>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>municipio y trabaja con ellos. Se definen acciones y se les informa el resultado de los mismos</p> <p>Recopilamos, analizamos y revisamos anual informaciones de diferentes grupos de interés, realizamos las diferentes asambleas para recabar información de nuestros grupos de interés (Comunitaria, Delegados y Cabildo abierto) para poder concluir la elaboración del presupuesto participativo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Actas y presupuesto participativo</p> <p>Recopilamos, analizamos y revisamos anual informaciones de diferentes grupos de interés, realizamos las diferentes asambleas para recabar información de nuestros grupos de interés (Comunitaria, Delegados y Cabildo abierto) para poder concluir la elaboración del presupuesto participativo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Actas y presupuesto participativo</p> <p>Realizamos una encuesta con la colaboración de los pasantes que estuvieron en nuestra institución sobre los servicios ofrecidos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Resultados de la encuesta</p> <p>Tenemos varios años autoevaluándonos con el Modelo CAF y siendo galardonados en el Premio Regional.</p> <p><b>Evidencia:</b> Autodiagnóstico CAF</p>	<p>No hemos realizado FODA</p>
--	--	--------------------------------

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

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<p>Elaboramos nuestro Plan de Desarrollo Municipal 2016-2020 con la colaboración del Ministerio de Administración Pública (MAP) y el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPyD) y algunos empleados e instituciones de la comunidad (Juntas de Vecino, Unión de Choferes, Plan Sierra, Club Rotario, otros)</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Municipal de Desarrollo Fotos</p> <p>Para la elaboración de nuestro PMD involucramos a Juntas de Vecino, Unión de Choferes, Plan Sierra, Club Rotario Ministerio de Administración Pública (MAP) y el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPyD) y algunos empleados, entre otros.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Municipal de Desarrollo Fotos</p> <p>Realizamos una encuesta con la colaboración de los pasantes que estuvieron en nuestra institución sobre los servicios ofrecidos, evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta</p> <p>Contamos con la asignación presupuestaria, más recaudaciones propias y alianzas que nos permiten lograr lo planeado en el Plan Municipal de Desarrollo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe Trimestral de Ejecución</p>	<p>No tenemos planes operativos por área ni plan operativo general.</p>

<p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>Presupuestaria Ingresos Alianzas</p> <p>Equilibramos las tareas en base a la asignación presupuestaria, más recaudaciones propias y alianzas que nos permiten lograr lo planeado en el Plan Municipal de Desarrollo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe Trimestral de Ejecución Presupuestaria Ingresos Alianzas</p> <p>Realizamos varias capacitaciones a los clubes de madres sobre un buen reciclado, con la colaboración del INFOTEP, donde se elaboraron manualidades utilizadas en el calendario de la Cooperativa San José.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos taller Fotos manualidades Convocatoria</p>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <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> <li>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.</li> </ol>	<p>Para implantar nuestro PMD establecimos proyectos, tenemos una estructura organizativa elaborada con la colaboración del MAP.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Municipal de Desarrollo Estructura Organizativa</p> <p>Tenemos indicadores sobre la cantidad de donaciones a personas de escasos recursos divididos en alimentos, estudios, reparación de vivienda, salud. Consumo de combustible por camión y ruta y bomba de gasolina. Conteo de No. Registros diario y por mes (actos notariales, registros de asociaciones, otros).</p> <p><b>Evidencias:</b> Reportes de Ayudas Reportes de Combustibles Reportes de Registros</p>	<p>No planes operativos ni mapa de procesos.</p> <p>No planes operativos por área.</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>Evaluamos las necesidades en cada asamblea para la elaboración del presupuesto participativo.  <b>Evidencia:</b>  Presupuesto participativo</p>	<p>No planes operativos por área.</p>
--	--	---------------------------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Participamos de un encuentro (Benchmarking) con el alcalde de Santiago, quien exponía sobre los logros obtenidos durante su gestión. Se promueven a los empleados para que participen de diferentes capacitaciones, se le cubre el costo a algunas capacitaciones detectadas por el personal, se les felicita por el logro de tareas.  <b>Evidencia:</b>  Fotos  Comunicaciones  Convocatoria</p>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>		<p>No tenemos indicadores sobre el cambios</p>
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Nos reunimos con diferentes grupos de interés para tratar el tema sobre la seguridad municipal. No hemos reunidos</p>	

	<p>con equipos de Obras Públicas para mejorar la condición de las calles. Con Presidencia para el reordenamiento de la cuenta del Rio Yaque del Norte.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos Convocatoria</p>	
<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>	<p>Participamos de un encuentro (Benchmarking) con el alcalde de Santiago, quien exponía sobre los logros obtenidos durante su gestión.</p> <p><b>Evidencia:</b> Convocatoria</p>	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Contamos con la asignación presupuestaria, más recaudaciones propias y alianzas que nos permiten lograr lo planeado en el Plan Municipal de Desarrollo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informes</p>	
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>Los cambios son generados en todas las áreas del ayuntamiento, tales como: implementación de los arbitrios, nuevos contribuyentes, Ponchador Biométrico, creación de facebook, pagina actualizada con ayuda de la OPTIC, creación de Twitter, Instagram, instalación de redes, correos institucionales, etc. Remodelación de las instalaciones, creación y entrega de uniformes y carnets, central telefónica.</p> <p><b>Evidencia:</b> Capturas de pantalla</p>	
<p>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.</p>	<p>Tenemos una plasma en la recepción para promover la prestación de nuestros servicios, además colocamos el Ponchador Biométrico para garantizar la asistencia del personal. El pago al personal lo estamos</p>	

	realizando por tarjeta, preparamos los anuncios y videos de los trabajos realizados por la alcaldía para colocarlos al alcance de la ciudadanía en el plasma de la recepción, en el facebook y en la página web.	
--	--	--

### **CRITERIO 3: PERSONAS**

*Considerar lo que hace la organización para:*

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

<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 de los grupos 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>Somos flexibles en los horarios para permiso de estudio o enfermedad según las necesidades.</p> <p>Evidencias: Horario de clases permisos</p>	<p>No se evidencia</p> <p>Elaborar política de gestión de recursos humanos</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 religión).</p>	<p>Contamos con una estructura organizativa y un manual de funciones el cual fue elaborado en la pasada gestión con la colaboración del MAP.</p> <p>Evidencia: manual de funciones Tenemos correo electrónico institucional por departamentos.</p>	<p>No se evidencia</p> <p>Desarrollar el plan de promoción y recompensa a empleados por su buen desempeño</p> <p>Desarrollar el plan de promoción y recompensa a empleados por su buen desempeño</p> <p>No contamos con manual de cargos</p> <p>No se evidencia</p>
---	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en	Estamos evaluando el desempeño del personal con la colaboración del MAP.	

términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	<b>Evidencias</b> Formularios de Evaluaciones de Desempeño Llenas	
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.		No tenemos un Plan de Capacitación
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.		No se evidencia
4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.		No tenemos evidencia de desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo
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).		No tenemos evidencia de realizar inducción al personal
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Si se promueve por medio de la rotación de personal <b>Evidencia</b> Encargada de Planificación pasó a ser encargada de RR. HH Auxiliar Relaciones Publica paso a ser encargado de Planificación	
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por		No se Evidencia

medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).		
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.		No se Evidencia
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.		No se Evidencia
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No se Evidencia

**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 realiza reuniones con el personal, se envían comunicaciones informando las diversas actividades de la institución. <b>Evidencias:</b> Comunicaciones Minuta	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).		No tenemos instalado el buzón de sugerencias
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de	Se evidencia la conformación de la ASP <b>Evidencias</b> Acta de conformación	

acciones de mejora.		
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.		No se evidencia
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.		No se evidencia
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.		No se evidencia
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Tenemos buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, áreas, cubículos, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. Los obreros cuentan con guantes, uniformes y los que requieren gafas especiales, se les suministran. <b>Evidencias:</b> Fotos Pago de uniforme	No hemos completado la señalización de todas las áreas
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.	Tenemos facilidad de permiso a los empleados, oficinas confortables, equipos y mobiliarios modernos, aires acondicionado. <b>Evidencia:</b> Permisos, licencias, horarios de clases	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Si evidenciamos. Ayuda a empleados, por muerte, enfermedad, colaboración para fines de estudio. Contamos con personal con discapacidad motora, los cuales están de licencia médica. <b>Evidencia:</b> Permisos, licencias, horarios de	

	clases, fotos, facturas	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	Si evidenciamos. - Celebración día de las Madres - Celebración día de la Secretaria - Celebración día de los músicos - Celebramos día de Reyes. <b>Evidencias</b> Foto	

#### **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.).	Prestamos atención a dichos sectores, estableciendo diferentes tipos de relaciones. A los pequeños empresarios del municipio se les da participación en las compras de bienes o servicios que se ejecutan <b>Evidencias</b> Listado de orden de compras mensual, control de asistencia, fotos	
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.	Existe un acuerdo con las instituciones Plan Sierra, Cooperativa San José y Asoc para el Desarrollo en la administración de los parques eco turístico del municipio. <b>Evidencias</b> Fotos, convocatorias	
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.	Colaboramos con los demás distritos municipales, en la tarea de mantenimiento de caminos vecinales <b>Evidencias</b> Fotos, reunión con los directores de los	

	distritos	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No se evidencia
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No se ha formulado
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.		No se evidencia
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No se ha realizado
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No se ha realizado
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	El Ayuntamiento aplica los procedimientos de selección según de la Ley de Compras y Contrataciones Públicas No. 340-06 <b>Evidencias</b> Listado de compras mensual	

#### **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.).	El departamento de Relaciones Publicas cubre, redacta y circula las notas de prensa del Ayuntamiento <b>Evidencia</b> Los portales, facebook, digitales, etc.	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	Incentivamos a los ciudadanos/clientes a que se organicen, expresen sus necesidades y se apoyen las alianzas. <b>Evidencias:</b> Actas de convocatoria y registro de asistencia de Asamblea de Presupuesto	

	Participativo	
3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.	Se realizan consultas ciudadanas a través de del presupuesto participativo <b>Evidencias</b> Actas, fotos, control de asistencia	No hemos reactivado el consejo municipal de desarrollo
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.).	Tenemos una persona que recibe las quejas, sugerencias para tramitarlas al departamento correspondiente para su solución <b>Evidencias</b> Fichas de quejas	
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).	Tenemos una Página web, Facebook, Instagram y twitter donde hacemos de conocimiento público, los avances y las metas alcanzadas por la gestión. La institución pública trimestralmente las ejecutorias administrativas y a fin de año hace un informe de rendición de cuentas <b>Evidencias</b> Captura de pantallas, comunicaciones	
6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).		No se evidencia
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.	En la Página Web tenemos colgados los servicios que ofrece el Ayuntamiento <b>Evidencias</b> Captura de pantalla	

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
---	--	-----------------

### SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.		Se hacen pero no de manera equilibrada. No hemos concluido la realización de objetivos estratégicos, plan anual de compras
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.		Nos se evidencia
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Aseguramos la transparencia financiera y presupuestaria. <b>Evidencias:</b> Informes de ejecución presupuestaria a los organismos de control.	No hemos mejorado sistema informático en el área financiera
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.		No tenemos evidencia de designar un contable y mejorar sistema financiero
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.).	Las ejecuciones financieras se realizan sobre las bases del presupuesto anual. <b>Evidencias:</b> Informes de ejecución presupuestaria a los organismos de control	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.		No se evidencia.
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.		No se evidencia.

8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.		No se evidencia.
---	--	------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</li> <li>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</li> <li>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</li> <li>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.).</li> <li>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</li> <li>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.</li> </ol>	<p>Se evidencia en las áreas financiera y administrativa</p> <p><b>Evidencias</b> Sistema financiero</p> <p>El Dpto. de Prensa y Relaciones públicas mantiene un control del flujo de información.</p> <p><b>Evidencia:</b> Recortes periódico fotos</p> <p>Usamos la página web como medio de difusión de información, los murales informativos y la realización de reuniones con el personal operativo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Captura de pantalla Pagina Web</p> <p>Se garantiza el acceso y el intercambio de las informaciones por medio de las redes sociales y web site.</p> <p><b>Evidencias:</b> Captura de pantalla Pagina Web, Whatsapp</p>	<p>No se evidencia tener servidor para almacenaje de información</p> <p>No se evidencia</p>

7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.		No se evidencia
--	--	-----------------

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>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> <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> <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando</p>	<p>Existen equipos tecnológicos suficientes para brindar el servicio, computadoras, copiadora, scanner, teléfono, etc.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos de equipos</p> <p>Se ejecuta un manteniendo constante y darle el uso apropiado a cada equipo tecnológico.</p> <p><b>Evidencias:</b> Factura arreglos equip</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No tenemos un encargado de tecnología</p> <p>No se evidencia</p>

<p>el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>		<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>
--	--	--

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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</p>	<p>Se evidencia que están bien distribuidas y amuebladas, solo hay un edificio, estamos en el centro de la ciudad, ubicados en una ruta cómoda para el tránsito, con área de parqueos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Foto instalaciones Dirección</p> <p>El ayuntamiento se encuentra en buen estado físico, y tenemos personal para recibir a los ciudadanos que nos visitan y conducirlos a las áreas idóneas para la solución de sus necesidades. Realizamos</p>	

<p>individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para 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>remodelación de las instalaciones colocando cubículos y áreas abiertas, en miras a mejorar la transparencia aplicamos cristales.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos del antes y el después</p> <p>Se les da mantenimiento frecuentemente pues tenemos un personal que se encarga del buen funcionamiento de los mismos, además practicamos la cultura de economizar energía, apagando cuando se retira el personal, y utilizando bombillos de bajo consumo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Facturas de compra de bombillos Están bien distribuidas y amuebladas, solo hay un edificio, estamos en el centro de la ciudad, ubicados en una ruta cómoda para el tránsito, con área de parqueos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Foto instalaciones Dirección</p> <p>Las instalaciones están abiertas a todos los municipios, donde pueden realizar actividades y de la cual ellos hacen uso frecuente y contamos con un salón de actos para actividades públicas sin pagar ningún costo por su uso.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	<p>No se evidencia plan de mantenimiento preventivo</p> <p>No se evidencia</p>
---	--	--

	Solicitud préstamo salón fotos	
--	--------------------------------	--

**CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</li> <li>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</li> <li>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</li> <li>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</li> </ol>	<p>Tenemos hojas de minutas de las reuniones internas donde se identifican los responsables de la actividades programadas, quienes asisten a esas reuniones y que temas que se tratan, por medio de hojas de incidencias se da seguimiento a las acciones tanto positiva como negativa de los empleados.</p> <p><b>Evidencias</b> Minutas, fotos</p> <p>Tenemos una estructura organizativa adecuada</p> <p><b>Evidencias</b> Organigrama</p> <p>Se evidencia cuando el alcalde, junto a encargados departamentales le da seguimientos a los trabajos para lograr los</p>	<p>Elaboración de mapa de procesos</p> <p>No se evidencia</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 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>objetivos</p> <p><b>Evidencias</b> Reuniones, fotos, minuta Involucramos a los empleados y grupos de interés, para mejorar nuestros procesos y alcanzar el logro de los objetivos. y se evidencia a través de presupuesto participativo</p> <p><b>Evidencias</b> Reuniones, fotos, minutas, actas Asignamos los recursos a través del presupuesto anual de acuerdo al artículo 21 de la ley 176-07</p> <p><b>Evidencias</b> Presupuesto general</p> <p>En los salones del ayuntamiento se desarrollan diferentes actividades externas.: reuniones de grupos, charlas académicas. Se evidencia con el comité de seguimiento de obras municipales en los presupuestos participativo.</p> <p><b>Evidencias</b> Comunicaciones recibidas, foto</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	Poseemos identificados los productos y servicios <b>Evidencias</b> Página web	No hemos detectado los niveles de impacto que crea en los grupos de interés
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	Encuestas y sondeos para determinar valoración de los servicios <b>Evidencias</b> Formularios	Hacerlo semestralmente para mejorar los servicios
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.		No existe evidencia
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.	Se evidencia en los proveedores informales que se le ha enviado comunicación solicitándole que cambien su rol a proveedores formales <b>Evidencias</b> Comunicaciones	
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	Se evidencia en los formularios nuevos de acceso a la información y a las redes sociales. <b>Evidencias</b> Formularios	
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.	Tenemos la información adecuada en la página web, redes sociales y oficina de libre acceso a la información. <b>Evidencias</b> Página web, redes sociales	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por	Poseemos Página web, Facebook, Intagram	

ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).	donde promovemos el conocimiento público, reputación y reconocimiento del Ayuntamiento <b>Evidencias</b> Página web, redes sociales	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	En nuestra página web tenemos un espacio para escribir comentarios <b>Evidencias</b> Captura de pantalla	

### **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.	Lo que la ley establece y los servicios con las organizaciones a nivel ley <b>Evidencias</b> Ley 176-07, página web	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.		No tenemos evidencias
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	En los proyectos con los sectores público y privado se establecen una labor en conjunto, en las que se establecen responsabilidades por ambas partes. <b>Evidencias</b> Reuniones, fotos, minutas, control de asistencia	
4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.		No tenemos evidencias
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Se evidencia con la participación de juntas de vecinos y grupos comunitarios para solucionar problemas	

	<b>Evidencias</b> Fotos, control de asistencia, reuniones	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).		No tenemos evidencias
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).		No existe evidencias

## 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. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	Tenemos un equipo capacitado para recibir al ciudadano /cliente y brindarle tratamiento adecuado de acuerdo a sus expectativas <b>Evidencias</b> Personal graduado en el área en la cual está ejerciendo funciones	Reforzamiento con talleres de servicio al cliente Colocar buzones de sugerencia
2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	En los diferentes planes, programas y proyectos que se hacen de manera abierta y participativa <b>Evidencias</b>	

<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>Presupuesto participativo El Ayuntamiento cuenta con un parqueo para los empleados y visitante, estamos ubicados en el centro del pueblo con acceso al transporte público, contamos con rampas para la accesibilidad de personas con discapacidad</p> <p><b>Evidencias</b> Fotos Las acciones ejecutadas se basan sobre la legislación municipal. Se emiten reportes y se ejecutan reuniones de evaluación en específico el área financiera. Se han desarrollado capacitaciones sobre la misma. Poseemos la oficina de libre acceso a la información, la rendición de cuentas, presupuesto participativo y el Consejo de Regidores</p> <p><b>Evidencias</b> Actas, minuta, fotos control de asistencia Ofrecemos a los municipales servicios de calidad, y nos enfocamos la prevención de la contaminación</p> <p><b>Evidencias</b> Lema institucional, mejora del parque vehicular. Tenemos una consideración especial a las personas con discapacidad, mayores, embarazadas, niño/as, género en general. Redes sociales, pagina web, oficina de libre acceso a la información, mural informativo, sismap municipal</p> <p><b>Evidencias</b> Redes sociales, pagina web, foto, Boletín</p>	<p>Señalización de los parqueos</p>
--	--	-------------------------------------

<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>En la Página Web tenemos colocados los servicios que ofrece el ayuntamiento, tenemos el slogan "Una gestión con visión cero contaminación ", en Facebook, Intagram ,donde mantenemos informados a todos los grupos de interés</p> <p><b>Evidencias</b> Redes sociales, pagina web, fotos</p>	
<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>		<p>Formulación de encuesta trimestral</p>
<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Hasta el momento las quejas han sido mínimas y además trabajamos bajo el lema participación y transparencia que hace que municipio sea protagonista de las acciones de la organización.</p> <p><b>Evidencias</b> Documento de recepción de quejas</p>	

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p>Los delegados de presupuestos participativos, los diferentes consejos y la participación de las mesas de trabajo abierta al público en general</p> <p><b>Evidencias</b> Actas, fotos, reuniones</p> <p>Las de fichas técnicas sugeridas en el plan municipal de desarrollo por parte de los municipios, ejemplo puente de Arroyo Hondo, estancia infantil</p> <p><b>Evidencias</b> PMD, fotos</p>	

<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en 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>Al momento de realizar actividades incluimos a todas las personas sin importar Género, credo, estatus social, siempre considerando la igualdad de oportunidades.</p> <p><b>Evidencias</b> Convocatoria, fotos Se formula el calendario para la ejecución del PPM y se le da seguimiento. Reuniones con los comités de seguimiento para el seguimiento de las obras del presupuesto participativo, registro de asistencia, fotos de las reuniones</p> <p><b>Evidencias</b> Reuniones, fotos, control de asistencia</p>	<p>No se evidencia</p>
--	--	------------------------

### Resultados de la accesibilidad de la organización:

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>Cumplimiento al horario reglamentado en la ley de función pública 41-08. Horario extendido en algunas áreas por naturaleza de las funciones de las mismas. Esta establecido en el portal web</p> <p><b>Evidencias</b> Página web, Recursos humanos Tenemos casos específicos de algunas áreas que cumplen fielmente con el tiempo establecido para tramitar y entregar los servicios. Esta establecido en el portal web</p> <p><b>Evidencias</b> OAI y Pagina we Existe una guía de los servicios municipales y su costo</p>	

4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	<b>Evidencias</b> Página web	No se evidencia
--	---------------------------------	-----------------

**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.	Página web, sismap, oficina de libre acceso a la información, radio, redes sociales, mural informativo Disponible 24 horas y de manera clara <b>Evidencias</b> Página web  Medios electrónicos, murales, boletines, radio, televisión, de manera que llegue a todos los municipios además de cumplimiento en las médico <b>Evidencias</b> Redes sociales, pagina web, programas de radio	   No se evidencia  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. 2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. 3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).		No se evidencia No se evidencia  Llegar al 100%

## **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>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</li><li>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</li><li>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</li><li>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</li><li>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</li></ol>	<p>Involucramos al personal en la elaboración de la misión, visión y valores municipales se invaloraron todos el personal</p> <p><b>Evidencias:</b> Comunicación enviada, comunicación recibida Existe un comité de calidad constituido</p> <p><b>Evidencias:</b> SISMAP</p> <p>A través del buzón de sugerencia, redes sociales y comentarios electrónicos podemos medir este conocimiento, además de las expresiones personales en la oficina de libre acceso a la información</p> <p><b>Evidencias:</b> Redes sociales, OAI</p> <p>Por convocatorias periódicas a los diferentes consejos, organizaciones, juntas de vecinos y encargados de departamentos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Convocatorias, fotos</p>	<p>No tenemos mediciones sobre la imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés</p> <p>Realizar manual de ética</p>

6. La responsabilidad social de la organización.	Participación en el programa Quisqueya Aprende Contigo <b>Evidencias:</b> Reuniones, fotos, trabajo con el personal iletrado de la institución	
--	--	--

**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>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</li> <li>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</li> <li>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</li> <li>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</li> <li>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</li> </ol>	<p>Aprobación de presupuesto de ingresos y gastos, con objetivos claros y definidos, según las normas y plazos establecidos por Ley. <b>Evidencias:</b> Presupuesto general</p> <p>Se asignan tareas y por medio de la Evaluación del Desempeño se evalúa al personal. <b>Evidencia:</b> Evaluación del Desempeño 2017 Reconocimiento a través de comunicaciones enviada a los empleados. <b>Evidencias:</b> Comunicaciones Cheque Pergaminos Fotos A través de la aplicación del método CAF</p>	<p>No existe mapas de procesos</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</li> <li>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</li> <li>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</li> <li>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</li> </ol>	<p>Existe en la unidad de RRHH un sistema de permisos. <b>Evidencias:</b> Licencias, permiso</p> <p>Estructura y condiciones adecuadas <b>Evidencias:</b> Fotos</p>	<p>No se han realizado mediciones sobre el ambiente de trabajo y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>No tenemos mediciones sobre La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</li> <li>2. Motivación y empoderamiento.</li> <li>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</li> </ol>		<p>No tenemos Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. No hay plan definido de capacitación No tenemos definidos los objetivos estratégicos</p>

### **SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal,</li> </ol>	<p>Realizamos la encuesta de clima labora</p>	

<p>2. número de quejas, número de días de huelga, etc.). 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).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</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>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual</p>	<p>Existe aplicación de evaluaciones de desempeño. <b>Evidencias:</b> Formularios de las evaluaciones Resultados de las Evaluaciones remitidas al MAP</p> <p>Los empleados se involucran activamente en las actividades programadas por la Institución y tienen la libertad de aportar ideas o sugerencias sobre las mismas. <b>Evidencias:</b> Reuniones mensual con el alcalde Tenemos lo que es la plataforma web y equipo de comunicación <b>Evidencias:</b> Fotos</p> <p>Se realiza reconocimiento al personal anual</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No tenemos plan de capacitación</p> <p>No se evidencia</p>
--	---	--

y de equipos.	<b>Evidencias:</b> Pergamino, foto	No se evidencia
9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).		
10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	Existe una gran participación <b>Evidencias:</b> Convocatorias, fotos	Se debe documentar más las actividades

### **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.	El ayuntamiento municipal trabaja la clasificación en el retiro de los desechos sólidos, reduciendo la contaminación en la ciudad y creando conciencia en los municipios. Para el sano desarrollo físico y mental, de sus municipios, coordina y apoya constantemente, actividades en las distintas disciplinas deportivas, facilitando a las ligas y equipos, utilerías, recursos económicos, reconocimientos; acondiciona instalaciones deportivas en los diferentes sectores de la ciudad. Organiza las fiestas religiosa y cultural a San José y Fiesta de Verano. -Ayuda a personas con enfermedades delicadas y catastróficas. <b>Evidencias:</b> Fotos Cheque	

<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p> <p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de</p>	<p>A nivel de reputación de la organización, los usuarios de las redes sociales como gobierno local tenemos una calificación 4.3 puntos, en base a 5 estrellas. En el MAP nos coloca a la organización en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública. (84/100 puntos). De igual forma, se archivan comunicaciones de clientes y grupos de interés, reconociendo al Ayuntamiento su colaboración en actividades benéficas y de aspectos sociales.</p> <p><b>Evidencias:</b> Sismap, redes sociales</p> <p>Contribuimos con la dinámica económica local con las compras de material e insumos para los trabajos y acciones que implementa el Ayuntamiento, así como en el movimiento de recursos en el comercio local que generan los empleados con el dinero de su pago mensual.</p> <p>Obras de presupuesto participativo. -Se realizan esfuerzos para el ordenamiento del transporte público en el municipio. Se realizan operativos para retirar todo lo que este obstaculizando el libre tránsito en las aceras.</p> <p>Se han construido aceras y contenes en varios barrios del municipio</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos, listado de compras, nomina</p> <p>Cumplimos con la Ley 64-00 de medio ambiente, ejecutando acciones para proteger la propagación de residuos sólidos en el municipio</p> <p><b>Evidencias:</b> Calendario de recogida de desechos, control</p>	
---	--	--

<p>residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o 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>de ruido</p> <p>Listado de compras de insumos y material gastables justos, reutilizables. (Inventario en el Departamento de compras</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Listado de compras</p> <p>Damos importancia a la participación democrática de las instituciones y grupos sociales en el diseño y aplicación de planes que favorezca a la municipalidad</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Plan Rescate de Espacios Públicos, en la ciudad, que permita la circulación de los peatones, señalización de las vías, iluminación de los espacios públicos y de recreación.</p> <p>Reportes en videos</p> <p>Contamos con un Portal Web y redes Sociales</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Página web, redes sociales</p> <p>Es fuerte la presencia y el apoyo económico de la organización: Programas de Ayuda Estudiantil, actos patrios, fiestas patronales, actividades deportivas, culturales, educativas y de salud.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Evidencias escritas en Archivo y videos en Depto. Comunicaciones</p> <p>El Ayuntamiento responde a situaciones eventuales y de emergencias de impacto social.</p> <p>Cuerpo de Bomberos, Asistencia Social, participación comunitaria, y otros departamentos</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	<p>No contamos con un buzón de sugerencias en la Institución para los Ciudadanos-Clientes</p> <p>No poseemos medición de la misma</p>
--	---	---

	Lista de ayudas a personas e instituciones sin fines de lucro	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</li> <li>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</li> <li>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</li> <li>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</li> </ol>	<p>Se realizan talleres en conjunto con el INFOTEP en los diferentes barrios del municipio. Nos regimos bajo la Ley 241 sobre Tránsito Terrestre, para el ordenamiento del transporte público.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos</p> <p>Mantenemos una buena relación con los grupos comunitarios, con las asociaciones de comerciantes, el sector educativo, Plan Nacional de Alfabetización, Programas de Ayudas estudiantil. Juventud, grupos de carnaval, Juntas de Vecinos. FEDOMU.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos, cheques</p> <p>Hacemos publicaciones permanentes en los medios locales, regional y medios digitales de las obras y e iniciativas asumidas por la organización.</p> <p><b>Evidencias</b> Capturas de pantalla</p> <p>Registro de ayuda y colaboración en el departamento de Asistencia Social. Programa de Ayudas estudiantil a varios estudiantes universitarios.</p> <p><b>Evidencias</b> Cheques, órdenes de compra, fotos</p>	<p>No tenemos mediciones científica</p>

<p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>Participamos en marchas y actividades de lucha contra el cáncer, no violencia contra la mujer, dengue, la paz. Ayuda a instituciones deportivas y culturales para la participación de proyectos municipales</p> <p><b>Evidencias:</b> Convocatoria Fotos</p>	<p>No tenemos evidencia</p>
--	---	---

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	Se ha incrementado la capacidad de recogidas de desechos de sólidos. Incremento del	

<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</li> <li>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</li> <li>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</li> <li>5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</li> <li>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</li> <li>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</li> </ol>	<p>personal cobrando a través de la nómina electrónica</p> <p><b>Evidencias</b> Adquisición de moto carreta, nomina electrónico Realización de bacheos de calles y avenidas en los diferentes sectores del municipio. Reparación de viviendas a personas de escasos recursos.</p> <p><b>Evidencias</b> Fotos, reuniones con MOPC</p>	<p>Mejoramiento del vertedero municipal</p> <p>No se evidencia</p>
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</li> <li>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).</li> <li>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</li> <li>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</li> </ol>	<p>Contamos con una planta física en óptimas condiciones</p> <p><b>Evidencias</b> Fotos del antes y después del ayuntamiento</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>

<p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p>	<p>La eficacia de los acuerdos de colaboración se miden en el cumplimiento de los cronogramas establecidos e indicadores. <b>Evidencia:</b> Indicadores</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>No se evidencia</p>
<p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.</p>		<p>No se evidencia</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>La institución ha sido reconocida por las buenas prácticas municipales. <b>Evidencia:</b> Premio Provincial a la calidad</p>	
<p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p>	<p>Se elaboran informes financieros trimestrales y remitidos a los organismos reguladores <b>Evidencias:</b> Comunicación enviada a los diferentes organismos</p>	
<p>10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>		<p>No se evidencia</p>

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