



MINISTERIO DE  
ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA

*Avanzamos para ti*



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

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**Ayuntamiento del Municipio de La Descubierta**

**FECHA**

**Junio, 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
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</li> <li>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</li> <li>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</li> <li>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> </ol>	<p>Disponemos de una misión y visión. <b>Evidencia:</b> misión y visión impresa</p> <p>Se realizó lanzamiento del plan municipal de desarrollo del municipio y se entró un ejemplar del mismo a cada participante. <b>Evidencia:</b> ejemplares</p> <p>La Ley 176-07 del Distrito Nacional y los Municipios, en el Capítulo II, versan sobre cuestiones básicas que podrían ser objeto de conflictos de interés y es aplicable a nuestro Ayuntamiento Municipal de Jaragua.</p> <p><b>Evidencias:</b> Ley 176-07. Hemos recibido capacitaciones sobre ética del servicio público a través del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).</p>	<p>Aún no hemos definido nuestros valores institucionales.</p> <p>No hemos establecido periodicidad para revisar la misión y visión.</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><b>Evidencias:</b> Registros de participantes, fotos. La Alcaldía realiza reuniones con todo el personal donde se plantean las dificultades que se presentan en las funciones que desarrollan cada cual. <b>Evidencias:</b> Comunicaciones con firmas</p>	<p>No tenemos evidencias de que se haya reforzado la efectividad del liderazgo.</p>
--	--	---

### SUBCRITERIO I.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,</p>	<p>Se han identificado de acuerdo a las áreas que deben funcionar en la institución según lo establecido en las normas vigentes y se ha priorizado en base a los indicadores del SISMAP Municipal. Ver designaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b> Comunicaciones enviadas, actualización en el SISMAP Municipal, etc</p>	<p>Aun no Definir estructuras de gestión adecuada (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. En proceso</p> <p>No hemos definido 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.</p> <p>No hemos desarrollado un sistema de gestión de la</p>

<p>con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</li> <li>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ol>	<p>Nosotros aplicamos el modelo CAF.</p> <p><b>Evidencias:</b> Autodiagnósticos cargados en el SISMAP Municipal y remitidos al MAP.</p> <p>Se han firmado acuerdos con diferentes organizaciones para el Desarrollo de proyectos sobre medio ambiente y planificación.</p> <p><b>Evidencias:</b> ver convenios.</p> <p>Se utiliza la comunicación interna escrita para transmitir las informaciones al personal,</p> <p><b>Evidencias:</b> ver comunicaciones</p> <p>El líder de la organización muestra su compromiso con la innovación y la mejora continua al involucrar al personal en la participación de procesos formativos para mejorar la gestión institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b> ver certificados, correos y comunicaciones.</p>	<p>información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>No se Formula y alinean la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</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>Cada medida, decisión de cambio y proyecto se discute en sesiones del Concejo de Regidores.</p> <p><b>Evidencias:</b> Actas, resoluciones, ordenanzas.</p>	
---	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>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.</p>	<p>Se realiza mediante el cumplimiento de las leyes y de la aplicación del valor de la transparencia, a través de la presentación de la declaración jurada de bienes y la rendición anual de cuentas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Ver declaración jurada e informe de cuentas</p> <p>En el ayuntamiento existe un ambiente de trabajo donde predomina la confianza, el respeto y el trabajo en equipo.</p> <p><b>Evidencias:</b> empleados.</p> <p>El personal cuenta con las herramientas y la capacitación elemental para el desarrollo de sus funciones.</p> <p><b>Evidencias:</b> ver asignación de equipos y certificados de participación.</p>	<p>No se Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>

<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Se realizan reuniones periódicas con planes de reforzamientos y tocar puntos claves.</p> <p><b>Evidencias:</b> fotos, comunicaciones con firmas. En la rendición de cuenta se involucra a todo el personal que se requiere.</p> <p><b>Evidencias:</b> fotos, listados de participantes Se promueve a partir de la gestión de capacitaciones para el personal, también se les facilitan permisos, para realizar estudios universitarios, cursos, talleres para lograr los objetivos de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> solicitud escrita de permisos laborales, certificados, listados de los talleres y constancias de que asiste a la universidad.</p> <p>En las reuniones con el personal los directivos escuchan las opiniones tendientes a mejorar el desempeño de cada área</p> <p><b>Evidencias,</b> fotos. Se reconoce y se premia Mediante las remuneraciones la cual se da por desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b> Partida contemplada en el presupuesto Se realiza a través del otorgamiento de licencias y permisos al personal cuando sea requerido.</p> <p><b>Evidencias:</b> certificados médicos.</p>	
--	--	--

**SUBCRITERIO 1.4. 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>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>Mensualmente el Concejo de Regidores celebra secciones ordinarias, donde los municipales exponen la problemática que les afecta, así como las obras que necesitan. Además se realiza el presupuesto participativo municipal donde los ciudadanos identifican las obras de mayor prioridad, las mismas son incluidas en el presupuesto municipal.</p> <p><b>Evidencias:</b> fotos, listados de participantes. Se han creado comisiones y elaborado comunicaciones para propiciar la elaboración e implementación de políticas públicas en las áreas más sensibles del municipio.</p> <p><b>Evidencias:</b> ver comunicaciones.</p> <p>El ayuntamiento constantemente se reúne con las autoridades políticas y organizaciones de bases comunitarias (juntas de vecinos, ONG, entre otras) donde se definen las políticas públicas y contribuye a gestionar la solución de las problemáticas que les afecta.</p> <p><b>Evidencias.</b> Fotos, listados de participantes</p>	<p>No se Identifican las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización</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>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>Los grupos de interés presentan sus propuestas y opiniones en las sesiones ordinarias del concejo de regidores.</p> <p><b>Evidencias.</b> ver actas, comunicaciones Se mantienen buenas relaciones con las autoridades políticas de la región.</p> <p><b>Evidencias:</b> ver fotos. Se han firmado convenios con diferentes organizaciones, Unión Europea, DIGECOOMP, Medio Ambiente. Dirección General de Desarrollo Fronterizo, INDESUR,</p> <p><b>Evidencias:</b> convenios. Se participa en las actividades organizadas por los grupos de interés,</p> <p><b>Evidencias:</b> ver fotos e invitaciones. Tenemos en disposición de la ciudadanía la Oficina de Libre Acceso a la Información, así como presencias en las redes sociales. Además contamos con murales informativos donde se colocan informaciones de interés general.</p> <p><b>Evidencias:</b> mural informativo, redes sociales</p>	<p>No hemos establecido un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</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>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</li> <li>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</li> <li>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</li> <li>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</li> <li>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).</li> </ol>	<p>Tenemos identificadas todas las organizaciones de bases comunitarias e instituciones públicas y privadas con las cuales desarrollamos actividades permanentes.</p> <p><b>Evidencias:</b> fotos De reuniones, listados de participantes.</p> <p>Ver anterior.</p> <p>Ver anterior.</p> <p>Ver anterior.</p> <p>Se elaboró un FODA en el marco de la formulación del Plan de Desarrollo Municipal 2016-2020.</p> <p><b>Evidencia:</b> plan Municipal de Desarrollo.</p>	

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

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</li> <li>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</li> <li>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</li> </ol>	<p>Se cuenta con una misión y objetivos estratégicos definidos.</p> <p><b>Evidencia:</b> ver plan de desarrollo municipal El ayuntamiento constantemente se reúne con las autoridades políticas y organizaciones de bases comunitarias (juntas de vecinos, ONG, entre otras) donde se definen las políticas públicas.</p> <p><b>Evidencias:</b> fotos, comunicaciones, listaos de participantes.</p> <p>Se asegura a través de la elaboración y aprobación del presupuesto anual.</p> <p><b>Evidencias:</b> ver presupuesto. Las necesidades de los grupos se dan cabida a través del Presupuesto Municipal anual y el Presupuesto Participativo.</p> <p><b>Evidencias:</b> fotos de reuniones, listados de participantes. La Ley 176-07 establece el papel de los ayuntamientos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Ley 176-07</p>	<p>No se 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>

**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> <li>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).</li> <li>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar</li> </ol>	<p>Se definen las prioridades en el plan de desarrollo municipal y en el presupuesto.</p> <p><b>Evidencias:</b> ver plan y presupuesto.</p> <p>En las reuniones con el personal se informa de los planes y objetivos de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> fotos, convocatorias a la reunión firmadas</p>	<p>No se evidencian los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> <p>No hemos 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).</p> <p>No se desarrollan y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>No se desarrollan ni aplican métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia)</p> <p>No se evalúan las necesidades de reorganización y</p>

las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.		mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.
---	--	---

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	Se está implantando una cultura de innovación a través de la formación del personal en nuevas formas para desarrollar los procesos.  <b>Evidencias;</b> ver certificados, listas de participación y convocatorias,	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.		No se monitorea de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.		No se debaten sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).		No se ha asegurado la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.		No se ha asegurado la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No se establece el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la	Contamos con una red informática a través de la cual se realizan todas las	

prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	comunicaciones internas y correos electrónicos para la comunicación externa. Así como de un sistema financiero.  <b>Evidencias:</b> portal web, correos, SISMAP, Facebook	
---	---	--

### **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>Se les facilitan permiso, para realizar estudios universitarios, cursos, talleres para lograr los objetivos de la institución. Así como los permisos establecidos en la Ley 41-08.</p> <p><b>Evidencias:</b> comunicaciones, certificados médicos, constancias de universidad.</p>	<p>No se analizan las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés</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>No hemos asegurado 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>No hemos desarrollado e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos</p> <p>No se Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma</p> <p>No se utiliza perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>No se presta especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios online y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura).</p> <p>No se gestiona 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>
--	--	---

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

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

1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.		No Identifican las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.
2. Debatar, 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.	Con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) , FEDOMU, ASOMURE se desarrollan programas de capacitación al personal.  <b>Evidencia:</b> cronogramas de capacitación y listados de participantes.	
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.	Ver anterior	
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.	Estas habilidades se fortalecen a través de los cursos, talleres impartidos.  <b>Evidencias:</b> listados de participantes	
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).	Al personal de nuevo ingreso se les instruye y acompaña en lo relativo a las funciones a desempeñar.	No tenemos evidencias
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Al personal de nuevo ingreso se les instruye y acompaña en lo relativo a las funciones a desempeñar.	No tenemos evidencias

7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	Con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) se desarrollan programas de capacitación al personal.  <b>Evidencias:</b> cronogramas de capacitación y listados de participantes.	
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 planifican 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.
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 evalúan 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
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No se realizan la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.

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

<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 realizan reuniones periódicas con el personal tendente a solucionar cualquier problemática que exista.  <b>Evidencias:</b> fotos y comunicaciones firmadas.	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los		No se Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias

empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).		de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	El ayuntamiento involucra a sus empleados en el desarrollo de planes.  <b>Evidencias:</b> comité de calidad	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.		No se realiza el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.		No se Realiza periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de
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 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. Ojo crear buzón
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Disponemos de espacios físicos adecuados y en condiciones para desarrollar las funciones en un ambiente de seguridad.  <b>Evidencias:</b> edificación.	
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.	Se les facilitan las condiciones laborales y personales de acuerdo a lo establecido en la Ley 41-08.  <b>Evidencias:</b> permisos, licencias médicas	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	El ayuntamiento ha incorporado personal con discapacidad y desfavorecido.  <b>Evidencia:</b> certificado de incapacidad y	

	nombramiento.	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).		No se realizan o proporcionan 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)

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

*Considerar lo que la organización hace para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	Se han firmado convenios con diversas organizaciones del sector público y privado.  <b>Evidencias:</b> ver convenios	
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.	Se realiza a través de la firma de convenio con el Ministerio de Medio Ambiente para la administración y manejo del Bosque las Barías.  <b>Evidencias:</b> ver convenio.	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	Se realiza a través de la elaboración del plan de desarrollo municipal en coordinación con la fundación Progressio, fedomu y los ayuntamientos de la región independencia.  <b>Evidencias:</b> ver plan de desarrollo.	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la	El ayuntamiento mantiene de forma	

implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	periódica reuniones tendentes a mantener los acuerdos establecidos.  <b>Evidencias:</b> acuerdos.	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	El ayuntamiento tiene identificadas las necesidades de alianza público-privada.  <b>Evidencia:</b> acuerdos.	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	En los acuerdos y alianzas firmadas se establece la responsabilidad de cada uno de los actores involucrados.  <b>Evidencias:</b> acuerdos.	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No se aumentan las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	El ayuntamiento conjuntamente con socios ha desarrollado políticas de buenas prácticas municipales, observando las normas y criterios establecidos en las leyes que nos rigen.  <b>Evidencias:</b> presentaciones.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.		No se seleccionan a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.

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

<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.).		No se ha Asegurado 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.).

<p>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.</p>	<p>En el proceso de Presupuesto Participativo Municipal los munícipes se involucran de manera activa en la identificación de las obras que requieren sus sectores.</p> <p><b>Evidencias:</b> Convocatorias, fotos, listas de participantes, actas, etc.</p>	
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>		<p>No se Incentiva la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad</p>
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Disponemos de una Oficina de Acceso a la Información Municipal para ofrecer información transparente a los ciudadanos que nos lo solicitan.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos, formularios, estadísticas, publicación en portal Web, manual de funciones, etc</p>	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>Anualmente se emite el informe de rendición de cuentas</p> <p><b>Evidencia:</b> ver informes.</p>	
<p>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).</p>		<p>No se definen ni se acuerda 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).</p>
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por</p>		<p>No se desarrolla Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de</p>

ejemplo, de las Cartas de Servicio.		calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.
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 desarrolla 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.

### 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 elabora el presupuesto municipal en base a las actividades que se han definido en el plan de desarrollo. <b>Evidencia:</b> ver presupuesto	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Se está realizando elaboraciones de informes de reparos y auditorias para tomar decisiones para mejorar los procesos de sesiones administrativas y financieros en la institución.  <b>Evidencias:</b> Informes de reparos	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.		No se Asegurar transparencia financiera y presupuestaria
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	La existencia del presupuesto municipal anual y un sistema digital de contabilidad conlleva a un mayor y más eficiente control del uso de los recursos. No hay contabilidad de costo.  <b>Evidencias:</b> presupuesto	

<p>5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Las finanzas son manejadas a través del sistema SIAFIN, con la ayuda del cual se elabora el presupuesto anual del presupuesto.</p> <p><b>Evidencias:</b> Ver presupuesto y sistema</p>	
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>La elaboración de un manual de funciones y organigrama delega y descentraliza el control financiero, está pendiente de aprobación el manual de control interno.</p> <p><b>Evidencias:</b> manual.</p>	
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>Las decisiones de inversión y de control financiero están regularizada por la ley 176-07</p> <p><b>Evidencia:</b> ley 176-07</p>	
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>		<p>No se incluyen datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>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.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su</p>	<p>Se hace backup de las informaciones financieras. Alinear estos con la</p>	<p>No hemos 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.</p> <p>No se garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p>

<p>relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>planificación estratégica.</p> <p><b>Evidencias:</b> backup</p> <p>Existe un correo electrónico institucional, una estructura de red compartida y murales informativos.</p> <p><b>Evidencias:</b> correos electrónicos, red y murales informativos Hay un intercambio de conocimiento entre el personal.</p> <p><b>Evidencias:</b> red digital, reuniones. Contamos con instalación de una red wi-fi, el empleo y uso de correos electrónicos y las comunicaciones escritas que mediante la cual se difunden informaciones de interés común.</p> <p><b>Evidencias:</b> red wifi, correo electrónicos, comunicaciones.</p>	<p>No hemos garantizado que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización</p>
---	--	---

**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</p>		<p>No hemos diseñado Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>No hemos implementado, monitorizado ni evaluado la relación costo-efectividad de las tecnologías</p>

<p>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 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</p>	<p>Se realizan jornadas de capacitación en referencia a las nuevas tecnologías tomando las capacidades del personal.</p> <p><b>Evidencias:</b> formularios de capacitación Todas las áreas de trabajo disponen de equipos tecnológicos para realizar sus labores.</p> <p><b>Evidencias:</b> equipos tecnológicos</p> <p>El ayuntamiento se mantiene atento a las innovaciones tecnológicas.</p> <p><b>Evidencias:</b> redes sociales.</p>	<p>usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello</p> <p>No hemos definido cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública</p> <p>No hemos adoptado 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>No Tenemos en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos,</p>
--	---	--

los usuarios no electrónicos.		reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.
-------------------------------	--	---

### SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>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).</li> <li>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</li> <li>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</li> <li>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</li> </ol>	<p>El edificio está ubicado en el centro del municipio, los departamentos de información y servicios están en el primer nivel y existen rutas de transporte público que trasladan a los usuarios hasta la puerta de las instalaciones,</p> <p><b>Evidencias:</b> ver plano y geodata.</p> <p>La construcción de la nueva edificación se hizo tomando en cuenta las necesidades del personal que labora en el mismo.</p> <p><b>Evidencias:</b> planos, edificios.</p> <p>La edificación se hizo tomando en cuenta estos aspectos.</p> <p><b>Evidencias:</b> edificio.</p> <p>El diseño y construcción se hizo tomando en cuenta el acceso de los medio de transporte, así como la amplia ventilación</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>para mejor uso de iluminación natural.</p> <p><b>Evidencias:</b> ubicación. La edificación dispone de una adecuada accesibilidad física así como de parqueo.</p> <p><b>Evidencias:</b> edificio.</p> <p>Las instalaciones de la organización son usadas frecuentemente por grupos de interés para sus actividades. Así como de los equipos de audio y video.</p> <p><b>Evidencias:</b> fotos, página web.</p>	<p>No hemos desarrollado 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>
--	--	--

## **CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>		<p>No se Identifican, mapean y describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>No se Identifican y asignan responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>

<ol style="list-style-type: none"> <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> <li>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).</li> <li>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.</li> <li>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</li> <li>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.).</li> <li>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).</li> <li>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.</li> </ol>	<p>Presupuestariamente el ayuntamiento asigna a cada área los recursos de acuerdo a su importancia.</p> <p><b>Evidencia:</b> presupuesto.</p>	<p>No se analizan y evalúan los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>No se asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>No se involucran a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p> <p>No hemos simplificado los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario.</p> <p>No hemos establecidos 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>No hemos monitorizado ni evaluado el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>No hemos innovado en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	La Ley 176-07 establece y define el ámbito de actuación de los ayuntamientos.  <b>Evidencias: Ley 176-07</b>	
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.).		No se formula
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.		No se formula
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.		No se formula
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.		No se formula
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.		No se formula
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tablon		No se formula

de noticias en formato de audio, etc.).		
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.		No se ha Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos..

**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.	La Ley 176-07 establece y define el ámbito de actuación de los ayuntamientos.  <b>Evidencias:</b> Ley 176-0	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.		No se formula.
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se formula.
4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.		No se formula.
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No se formula.
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).		No se formula.
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 se formula.

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).		No se mide
2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.		No se mide
3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).		No se mide
4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).		No se mide
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.).		No se mide
6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).		No se mide
7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de		No se mide

interés, etc.).		
8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.		No se mide
9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.		No se mide
10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.		No se mide

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.		No se implemente
2. Sugerencias recibidas e implementadas.		No se implemente
3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		No se implemente
4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No se implemente
5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.		No se implemente

### Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	El horario está definido de 8 a 1	Dichos servicios serán difundidos en la página web y medios de comunicación.
2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	Depende del servicio que se requiera.	Se estará difundiendo en la página web
3. Costo de los servicios.		
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	Siempre disponible	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p> <p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p> <p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p> <p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>Existen 3 canales de información, con un 90% de eficiencia.</p> <p><b>Evidencia:</b> web site, Facebook, correo electrónico.</p> <p>A través de las redes sociales se dispone y se precisa de información de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b> redes sociales.</p>	<p>Próxima mente estará funcionando una oficina de Libre Acceso a la Información</p> <p>No tenemos resultados de la Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p> <p>No se realiza.</p> <p>No se realiza.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p> <p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>El tiempo de respuestas de las quejas está relacionado con el grado de dificultad de lo solicitado.</p> <p><b>Evidencias:</b> comunicaciones.</p>	<p>No se realiza</p> <p>No se realiza</p>

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

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

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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> <li>6. La responsabilidad social de la organización.</li> </ol>	<p>Atreves del presupuesto participativo y del plan de desarrollo las personas se identifican los mecanismos de mejora municipal-</p> <p><b>Evidencias:</b> presupuesto participativo.</p> <p>Comité del Plan Municipal de Desarrollo, el Comité del Seguimiento de del Presupuesto Participativo, la Junta de Seguimiento del Plan Dominicana Limpia, Comité Plan de Emergencia</p> <p><b>Evidencias:</b> listados de comité.</p> <p>La responsabilidad social organizativa está definida por la ley 176-07</p> <p><b>Evidencia:</b> ley 172-07</p>	<p>No medimos la percepción de los colaboradores del Ayto. Municipal de Jaragua sobre la gestión.</p> <p>No medimos.</p> <p>No medimos.</p> <p>No se mide</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <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>No medimos.</p> <p>No medimos.</p> <p>No medimos.</p> <p>No medimos.</p> <p>No medimos.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <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> </ol>	<p>La institución otorga los permisos y licencias de acuerdo a las necesidades de cada empleado, Se les facilitan permiso, para realizar estudios universitarios, cursos, talleres para lograr los objetivos de la institución. Así como los permisos establecidos en la Ley 41-08.</p> <p>Evidencias: certificados médicos, carta de permisos universitarias , etc.</p>	<p>No medimos.</p>

3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.		No medimos.
4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.		No medimos

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

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

### SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.). 2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos). 3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones). 4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	Evaluaciones de los empleados fijos	Se empezara con las evaluaciones de los empleados fijos  No hemos implementado este indicador 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 No hemos implementado este indicador relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones). No habido involucramiento en las mejoras de las actividades.

5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	Se ha recibido capacitación en el uso de la tecnología y la comunicación	
6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).	<b>Evidencias:</b> cursos, certificaciones	No tenemos indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades.
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.).	Hemos recibido capacitación para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades.  <b>Evidencias:</b> cursos, certificaciones, fotos	
8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No hemos implementado acciones de reconocimiento individual y de equipos de manera formal
9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).		No se ha implementado cuantificado el 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.	El personal del ayuntamiento se involucra en las diferentes actividades relacionadas con la responsabilidad social.  <b>Evidencias:</b> fotos, página web	

### **CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

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

### SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</li> <li>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.).</li> <li>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</li> <li>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.).</li> <li>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</li> </ol>		<p>No hemos medido la percepción de la sociedad sobre nuestra responsabilidad social</p> <p>No medimos</p> <p>No medimos.</p> <p>No medimos</p> <p>No medimos.</p> <p>No medimos.</p>

<p>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>No medimos.</p> <p>No medimos.</p> <p>No medimos.</p>
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>		<p>No medimos.</p> <p>No se ha medido la Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>Las diferentes actividades realizadas por el ayuntamiento son publicada por los diferentes medios de comunicación y redes sociales.</p> <p><b>Evidencias:</b> periódicos, Facebook, pagina web.</p>

<p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>El personal del ayuntamiento se involucra en las diferentes actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p><b>Evidencias:</b> fotos, página web</p>	<p>No medimos</p> <p>No medimos</p> <p>No medimos</p> <p>No medimos</p> <p>No medimos</p> <p>No medimos</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).		No hemos implementado Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de

<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>servicios y productos).</p> <p>No hemos implementado Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p> <p>No hemos implementado Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p> <p>No hemos implementado Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p> <p>No hemos implementado Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p> <p>No hemos implementado Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome</p> <p>No hemos implementado Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</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> </ol>		<p>No se implementa</p> <p>No se implementa</p> <p>No hemos establecido Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>

<p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p> <p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p> <p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p> <p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>Con la implementación de la red de internet y el correo institucional hemos eficientizado el ahorro de tiempo en la ejecución de los trabajos y la prestación de servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b> correo institucional y red.</p> <p>Se hacen rendición presupuestaria (mensual, trimestral, anual) a los organismos de controles.</p>	<p>No se implementa Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p> <p>No se implementa Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>No se ha medido</p> <p>No se muestra resultados</p> <p>No se ha implementado</p> <p>No se implementa</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.