



Avanzamos para ti



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Ayuntamiento Municipal de Tenares

FECHA

ENERO - 2021

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 |
|---|--|---|
| 1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. | <p>Nuestra institución cuenta con misión y visión que tomando en cuenta los grupos sociales del municipio.</p> <p>EVIDENCIA : Mision, Vicion colocada en la pagina web y mural Imformativo del ayuntamiento.</p> | <p>Colocaremos la Mision y Vision en un punto de Visibilidad del ayuntamiento.</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>Tenemos un marco de valores y principios para actuar que guían la actuación de los empleados.</p> <p>EVIDENCIA : Definicion de Valores colocada en la pagina web y mural Imformativo del ayuntamiento.</p> | <p>Dar más visibilidad en las áreas operativas del ayuntamiento Municipal.</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>Hemos procedido a comunicar la misión y la visión a los empleados y grupos interesados.</p> <p>EVIDENCIA : Mision, Vicion colocada en la pagina web y mural Imformativo del ayuntamiento.</p> | <p>Haremos uso del mural informativo y publicarlo en el mismo.</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>Se realizo recientemente.</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>Se designo una comisión para que presente una propuesta de relamento organizacional para su conformación.</p> <p>EVIDENCIA : Designacion del Comité de Calidad (Se le cofirio esa tarea)</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>Hemos recibido talleres de capacitacion enfocados en estas áreas.</p> <p>EVIDENCIA : el Plan Anual de Capacitacion 2021 contempla Fotalecer Capacidades,</p> | <p>Llevaremos a cabo otros talleres en el manejo de recursos públicos, transparencia a todo el personal.</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>No se ha realizado</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>Contamos con un organigrama con los diferentes niveles definidos y Manual de Funciones.</p> <p>EVIDENCIA : Mediante resolución municipal fue Aprobada la Estructura Organizacional del ayuntamiento (Disponibile en la pagian Web)</p> | <p>Facilitaremos a cada encargado de departamento dicho manual e impartiremos talleres de capacitación en las diversas áreas.</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>No se ha realizado</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,</p> | | <p>No contamos con este monitoreo</p> |

| | | |
|---|--|----------------------------|
| <p>diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> | | <p>No se ha realizado.</p> |
| <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> | <p>Contamos con anteproyecto Plan de Desarrollo Municipal que contempla el Las Lineas estratégicas del municipio.</p> <p>EVIDENCIA : Mediante certificación de la secretaria del concejo (Disponible en la pagina Web)</p> <p>Se generan las condiciones para su adecuacion y restructuracion.</p> <p>EVIDENCIA : En seccion Ordinaria del CESM Fue designada la Comision Responsable de presentar adecuación.</p> | <p>No se ha realizado.</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>Contamos con coreos por departamentos para la difucion de informaciones y procesos que deben llevarse a cabo en la institucion. asi como grupos de WhatsApp y redes sociales.</p> <p>EVIDENCIA : Disponible en la pagina Web en cada Area de Servicio que ofrecemos.</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</p> | <p>Contamos con encargados (as) de departamentos capacitados y comprometido con la mejora constante en el desarrollo de sus funciones.</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p> | <p>EVIDENCIA : Listado de Participantes en capacitaciones Disponible en el SISMAP</p> <p>Hemos diseñado programas de incentivo laboral por equipos para mantener la motivación en el ejercicio de sus funciones.</p> <p>EVIDENCIA : La División de Recursos Humanos Realiza Evaluación de desempeño e incentiva a mejorar.</p> | |
|---|---|--|

SUBCRITERIO I.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|--|
| <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>Nuestros líderes actúan de manera responsable siendo ejemplos para todo el personal.</p> <p>EVIDENCIA : Los resultados en la evaluación de desempeño.</p> <p>Se mantiene un trato igualitario entre todos los miembros de la institución.</p> <p>EVIDENCIA : El horario laboral es estandarizado.</p> <p>Informamos y consultamos de manera periódica por medio a reuniones programadas con los responsables departamentales asuntos claves relacionados con la organización, además de que interactuamos por grupos de WhatsApp y otras redes sociales.</p> <p>EVIDENCIA : se realizan encuentros periódicos con los encargados de departamento (Noticias pagina web)</p> | <p>Ampliaremos los medios de difusión de información al personal de la institución.</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>Contamos con las herramientas basicas necesarias, para llevar a cabo las tareas de la institución.</p> <p>EVIDENCIA : Inventario de activos fijos y de oficina (Disponible en la pagina web)</p> | |
| <p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> | <p>El alcalde apoya a los empleados en las decisiones que se deben tomar para accionar.</p> <p>EVIDENCIA : Definicion de responsabilidades en el Manual de Funciones del ayuntamiento</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>La alcaldía promueve el empoderamiento del personal, delegándole responsabilidades</p> <p>EVIDENCIA : Definicion de responsabilidades en el Manual de Funciones del ayuntamiento</p> | |
| <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> | <p>Mediante la firma ce convenio con el infotep, se imparten cursos, y talleres en aras de fortalecer las capacidades.</p> <p>EVIDENCIA : Publicación de acuerdo suscrito (Noticias pagina web)</p> | |
| <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> | <p>Contamos con buzones de sugerencias colocados en la recepción del ayuntamiento</p> <p>EVIDENCIA : Colocado en el área de recepcion (Noticias pagina web)</p> | <p>Procederemos adecuar los formularios de sugerencias del buzón.</p> |
| <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> | | <p>No se ha realizado.</p> |

| | | |
|---|---|--|
| <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p> | <p>Cada encargado escucha las recomendaciones y observaciones que el personal de apoyo plantean en busca Soluciones.</p> <p>EVIDENCIA : Se realizan encuentros periódicos con el personal (Noticias pagina web)</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>Contamos con un listado de juntas de vecinos, actualizadas con las cuales trabajamos temas mancomunados.</p> <p>EVIDENCIA : La División de Participación Comunitaria lleva Registro de los organizaciones sociales</p> | |
| <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> | <p>Nuestras autoridades por medio del Consejo Económico y Social Municipal mantienen un vínculo permanente con los diferentes sectores del municipio</p> <p>EVIDENCIA : Mediante Resolución fue creado el CESM el cual se reúne periódicamente (Noticias pagina web)</p> | |
| <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p> | | <p>No se ha realizado.</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>No se ha realizado.</p> |

| | | |
|---|---|--|
| <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> | <p>Se mantiene un nivel de relación con las demás autoridades políticas del municipio.</p> <p>EVIDENCIA : Conformación de la Mesa Local de Seguridad y Genero (Noticias pagina web)</p> | |
| <p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> | <p>Trabajamos en conjunto con los políticos del municipio de provincia, la cabeza de la Mesa Local, con los diputados y senador Además de que se convocan los regidores para la toma dedecisiones.</p> <p>EVIDENCIA : Conformación de la Mesa Local de Seguridad y Genero (Noticias pagina web)</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>Tenemos relaciones primarias con los sectores de mas incidencias sociales del Municipio y se realizan acciones conjuntas</p> <p>EVIDENCIA : Los integrantes del CESM representan todos los sectores del municipio (Resolucion de Comformacion, disponible en la pagina web)</p> | |
| <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> | <p>Participamos en todas las de actividades sociales que de la que formamos otras en calidad de invitados.</p> <p>EVIDENCIA : Asambleas del CESM, Mesa local de Seguridad, Asociacion ASOPROTE, etc (Noticias pagina web)</p> | |
| <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> | <p>Hemos impulsado el desarrollo de diversas culturales y eduactivas, además de hacer reconocimiento a diversas personalidades y grupos sociales</p> <p>EVIDENCIA : Eventos de reconocimientos y actividades sociales (Noticias pagina Web)</p> | |

| | | |
|---|--|---------------------|
| 10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés. | | No se ha realizado. |
|---|--|---------------------|

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|----------------------------------|
| 1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. | <p>Durante el proceso de adecuación del PMD hemos involucrado los diferentes grupos sociales.</p> <p>EVIDENCIA : Asambleas con sectores sociales (Noticias pagina Web)</p> | |
| 2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. | <p>Contamos con un diagnóstico de interés colectivos del municipio.</p> <p>EVIDENCIA : La Oficina de Planificación el equipo técnico del ayuntamiento (Anteproyecto adecuación PMD)</p> | |
| 3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. | <p>Se obtienen informaciones sobre diversos temas relacionados con el desarrollo del municipio.</p> <p>EVIDENCIA : La Oficina de Planificación y el equipo técnico del ayuntamiento (Anteproyecto adecuación PMD)</p> | |
| 4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/ desarrollo de la organización. | <p>Tenemos creado el Comité de Calidad.</p> <p>EVIDENCIA : Noticias pagina Web así como en el SISMAP Municipal</p> | Implementaremos un análisis FODA |

| | | |
|--|---|--|
| <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>Estamos realizando un autoanálisis internos que nos permita contar con un diagnósticos mas inclusivo.</p> <p>EVIDENCIA : El Comité de calidad lleva a cabo el proceso de levantamiento. (Documentos de informes)</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>No se ha difundido de manera eficaz</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>Estamos en proceso de adecuación del Plan Municipal de Desarrollo.</p> <p>EVIDENCIA : La Oficina de Planificación y el equipo técnico del ayuntamiento (Anteproyecto adecuación PMD)</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>No se ha realizado.</p> |
| <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> | <p>La aprobación del Presupuesto Municipal de ingresos y Gastos tiene la asignación de los recursos necesarios.</p> <p>EVIDENCIA : Proyecto de presupuesto 2021 (Trasparencia pagina Web)</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>Las obras del Presupuesto Participativo aprobadas y los planes operativos nos permiten planificar las tareas y recursos acorde y priorizando las necesidades de</p> | <p>Con la implementación del PMD serán equilibradas las necesidades de los diferentes sectores.</p> |

| | | |
|--|--|-----------------------------------|
| | <p>los grupos de interés.</p> <p>EVIDENCIA : Plan de inversión de presupuesto participativo 2021 (pagina Web)</p> | |
| <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p> | | <p>No se ha realizado.</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 |
|---|--------------------------------------|--|
| 1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. | | No se ha realizado. |
| 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. | | Se debe trabajar un plan anual de Desarrollo. |
| 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). | | No se ha realizado. |
| 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. | | Se están realizando acciones orientadas a mejorar la comunicación, sin embargo, se debe mejorar dicha aplicación. |
| 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. | | No se ha realizado. |
| 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). | | No se ha realizado. |
| 7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés. | | Se encuentra en proceso. |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|---------------------|
| 1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento. | | No se ha realizado. |
| 2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio. | | No se ha realizado. |
| 3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes. | | No se ha realizado. |
| 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 realizado. |
| 5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados. | | No se ha realizado. |
| 6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba. | | No se ha realizado. |
| 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>El ayuntamiento cuenta con una página (Portal Web institucional) donde se publican todas las acciones realizadas por el cabildo.</p> <p>EVIDENCIA : http://ayuntamientotenares.gob.do/</p> | |

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|---------------------------------|
| 1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización. | Se analizan las necesidades de grupos sociales Vulnerables con la finalidad de suplir ciertas necesidades EVIDENCIA : Partida destinada para Asistencia Social contemplada el Presupuesto de ingreso y gastos 2021 (Trasparencia pagina Web) | |
| 2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad). | | Se encuentra en proceso. |
| 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. | El personal cuenta con las capacidades y habilidades para cumplir con las tareas y responsabilidades que ameritan los cargos. EVIDENCIA : Personal capacitado y con habiliadaes técnicas (Expedientes Recursos Humanos) | |

| | | |
|---|--|-----------------------------|
| <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>No se ha realizado.</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>No se ha realizado.</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>Contamos con un manual de funciones el cual incluye las funciones por departamento.</p> <p>EVIDENCIA : Manual de Funciones (Disponible en Pagina Web y SISMAP Municipal)</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>Recursos Humanos en coordinación con otros departamentos socializan las necesidades de Capacitación y son tramitadas ante el INAP</p> <p>EVIDENCIA : Plan Anual de Capacitacion (Pagina Web y SISMAP Municipal)</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 se ha realizado..</p> |

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

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

| | | |
|--|---|--|
| <p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p> | <p>El personal cuenta con las capacidades y habilidades para cumplir con las tareas y responsabilidades.</p> <p>EVIDENCIA : Personal capacitado y con habiliadaes técnicas (Expedientes Recursos Humanos)</p> | |
| <p>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.</p> | | <p>Se encuentra en proceso.</p> |
| <p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p> | | <p>No se ha realizado.</p> |
| <p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p> | | <p>No se ha realizado.</p> |
| <p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p> | | <p>No se ha realizado.</p> |
| <p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p> | | <p>No se ha realizado.</p> |
| <p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por</p> | | <p>No se ha realizado.</p> |

| | | |
|---|--|---------------------|
| 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 ha realizado. |
| 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 análisis costo/beneficio. | | No se ha realizado. |
| 10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia. | | No se ha realizado. |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--------------------------------------|---------------------|
| 1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo. | | No se ha realizado. |
| 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 se ha realizado. |
| 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. | | No se ha realizado. |
| 4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución. | | No se ha realizado. |

| | | |
|--|--|---------------------|
| 5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora. | | No se ha realizado. |
| 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 ha realizado. |
| 7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. | | No se ha realizado. |
| 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. | | No se ha realizado. |
| 9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. | | No se ha realizado. |
| 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 ha realizado. |

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|------------------------|
| 1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo | | No se ha realizado. |

| | | |
|--|--|---------------------|
| de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.). | | |
| 2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados. | | No se ha realizado. |
| 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. | | No se ha realizado. |
| 4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones. | | No se ha realizado. |
| 5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado. | | No se ha realizado. |
| 6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión. | | No se ha realizado. |
| 7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de la 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. | | No se ha realizado. |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>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.).</p> | <p>El Ayuntamiento cuenta con un portal Web institucional, Redes Sociales, contratos de publicidad, Boletines, Mural Informativo, en los cuales se publica todo lo referente al funcionamiento de la organización, su estructura y procesos.</p> <p>EVIDENCIA : mural colocado en la institución, Boletines impresos y digitales, Portal : http://ayuntamientotenares.gob.do/</p> <p>Facebook: @alcaldia.tenares.9</p> | |
| <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>El Ayuntamiento realiza de manera anual el Presupuesto Participativo donde los ciudadanos clientes expresan sus necesidades.</p> <p>EVIDENCIA : Plan de inversión de presupuesto participativo 2021 (pagina Web)</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>El ayuntamiento Municipal realiza anual las asambleas de Presupuesto Participativo por zonas y comunidades.</p> <p>EVIDENCIA : Consultas y Asambleas Comunitarias (Presupuesto Participativo pagina Web)</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>El ayuntamiento cuenta con buzones de sugerencias instalados en la recepción del ayuntamiento.</p> <p>EVIDENCIA : Buzon colocado en área visible (Resepcion)</p> | |
| <p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de</p> | <p>periodicamente se informan las acciones llevada a cabo por el ayuntamiento por</p> | |

| | | |
|--|---|----------------------------|
| decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet). | diversas redes sociales y cuando se amerita se realizan rueda de prensa. EVIDENCIA : Portal web, Boletines mensuales, Redes Sociales | |
| 6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción). | | No se ha realizado. |
| 7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio. | | No se ha realizado. |
| 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 ha realizado. |

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. | En la actualidad la institución cuenta con un sistema capaz de generar las ejecuciones presupuestarias de acuerdo a lo establecido en la Ley 176-07, y nos ayuda a trabajar de una forma eficaz, eficiente, plan de compras, presupuesto y plan operativo anual alineado con los objetivos estratégicos. EVIDENCIA : Portal web, Organismos Rectores y SISMAP Municipal | |
| 2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras. | | No se ha realizado. |

| | | |
|--|--|---------------------|
| 3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria. | | No se ha realizado. |
| 4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes. | | No se ha realizado. |
| 5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.). | | No se ha realizado. |
| 6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado. | | No se ha realizado. |
| 7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética. | | No se ha realizado. |
| 8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto. | | No se aplica. |

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|------------------------|
| 1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos. | | No se ha realizado. |
| 2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. | | No se ha realizado. |
| 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 | | No se ha realizado. |

| | | |
|---|--|----------------------------|
| <p>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>El ayuntamiento cuenta con correo institucional y grupos de WhatsApp de los Encargados y empleados.</p> <p>EVIDENCIA : Portal web de la institución y en cada ares de servicio que ofrecemos.</p> | |
| | | No se ha realizado. |
| | <p>Nuestro portal web institucional se encuentran disponibles todas las acciones relevante que realiza el ayuntamiento.</p> <p>EVIDENCIA : Portal web de la institución</p> | |
| | | No se ha realizado. |

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|----------------------------|
| 1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. | | No se ha realizado. |
| 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. | | No se aplica. |
| 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la | | No se aplica. |

| | | |
|--|--|------------------------|
| <p>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"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. <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 los usuarios no electrónicos.</p> | | |
| | | No se ha realizado. |
| | | No se aplica. |
| | | No se aplica. |
| | | No se esta ejecutando. |
| | | No se ha realizado. |
| | | No se aplica. |

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------------------------|
| <p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> | <p>En la actualidad Esta en proceso un programa de reorganización y reordenamiento del tránsito en la zona urbana del municipio</p> <p>EVIDENCIA : asamblea del Consejo Economico y Publicaciones Oficiales (Noticias portal web)</p> | |
| <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p> | <p>El primer piso del edificio presenta un uso eficiente para todos los usuarios. El segundo nivel también cuenta con condiciones adecuadas para su funcionamiento.</p> <p>EVIDENCIA : Imágenes de palacio municipal y oficinas de servicios municipales (Noticias portal web)</p> | |
| <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> | <p>Se ha realizado una remodelación de toda la parte operativa del cabildo.</p> <p>EVIDENCIA : Imágenes de palacio municipal y oficinas de servicios municipales (Noticias portal web)</p> | |
| <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> | | <p>No se ha realizado.</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>No se ha realizado.</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>No se ha realizado.</p> |
| <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad</p> | | <p>No se ha realizado.</p> |

| | | |
|--------|--|--|
| local. | | |
|--------|--|--|

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--------------------------------------|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua. 2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso). 3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante. 4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos. 5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes). 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>No se ha realizado.</p> |
| <ol style="list-style-type: none"> 7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si | | <p>No se ha realizado.</p> |

| | | |
|--|--|---------------------|
| fuera necesario, 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.). 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). 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. | | No se ha realizado. |
| | | No se ha realizado. |
| | | No se ha realizado. |

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. | | No se ha realizado. |
| 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 ha realizado. |
| 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 ha realizado. |
| 4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación | | No se ha realizado. |

| | | |
|--|--|---------------------|
| del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles. | | |
| 5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces. | | No se ha realizado. |
| 6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados. | | No se ha realizado. |
| 7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.). | | No se ha realizado. |
| 8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos. | | No se ha realizado. |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--------------------------------------|---------------------|
| 1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece. | | No se ha realizado. |
| 2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público. | | No se ha realizado. |
| 3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. | | No se ha realizado. |
| 4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los | | No se ha realizado. |

| | | |
|--|--|---------------------|
| límites organizacionales. | | |
| 5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. | | No se ha realizado. |
| 6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades). | | No se ha realizado. |
| 7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades). | | No se ha realizado. |

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 ha realizado. |
| 2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. | | No se ha realizado. |
| 3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para | | No se ha realizado |

| | | |
|--|---|----------------------------|
| personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). | | |
| 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 ha realizado. |
| 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.). | El ayuntamiento cuenta con la Oficina Municipal de Planeamiento Urbano EVIDENCIA : Imágenes de las Oficinas de Servicios Municipales (Noticias portal web y Sismap Municipal) | |
| 6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.). | | No se ha realizado. |
| 7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.). | | No se ha realizado. |
| 8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos. | En el ayuntamiento existe una estación de recepción de atención al ciudadano EVIDENCIA : Imágenes de Lobby dep Palacio Municipal (Noticias portal web y Sismap Municipal) | |
| 9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización. | | No se ha realizado. |
| 10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. | Nuestros ciudadanos confían en las autoridades municipales y servidores públicos de la institución EVIDENCIA : Acogida a los programas y acciones implementados (Redes Sociale y Pagina Web) | |

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 ha realizado. |
| 2. Sugerencias recibidas e implementadas. | | No se ha realizado. |
| 3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. | | No se ha realizado. |
| 4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes. | | No se aplica. |
| 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>Contamos con documento impreso de las rendiciones de uentas anuales y distribuirla a los sectores interesados.</p> <p>EVIDENCIA : Boletines y Revistas impresas y digitales (Pagina web y Redes sociales)</p> | |

Resultados de la accesibilidad de la organización:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| 1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). | <p>El horario de oficina para asistencia a los ciudadanos clientes es de 8: 00 a.m. a 1 :00 p.m</p> <p>EVIDENCIA : Libro de Asistencia (Oficina de Recursos Humanos)</p> | |
| 2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. | <p>El tiempo para dar respuestas a las solicitudes varia en relación a las exigencias de los ciudadanos /usuarios</p> <p>EVIDENCIA : Catalogo de Servicios (Pagina Web y Brochure)</p> | |

| | | |
|--|--|------------------|
| 3. Costo de los servicios. | <p>El costo del servicio es gratis Las tasas de arbitrios están establecidas por resoluciones</p> <p>EVIDENCIA : Resoluciones sobre Tasas y Arbitrios Municipales [Pagina web]</p> | |
| 4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. | | No se ha realiza |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| 1. Número de canales de información y su eficiencia. | <p>El ayuntamiento cuenta con el portal web, redes sociales y publicista televisivo.</p> <p>EVIDENCIA : Portal : http://ayuntamientotenares.gob.do/ Facebook: @alcaldia.tenares.9</p> | |
| 2. Disponibilidad y precisión de la información. | <p>Disponibilidad y precisión de la información. Las informaciones están disponibles en el tiempo hábil de acuerdo al volumen de las mismas</p> <p>EVIDENCIA : Mural colocado en la institución, Boletines impresos y digitales, Portal : http://ayuntamientotenares.gob.do/ Facebook: @alcaldia.tenares.9</p> | |
| 3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización. | <p>El ayuntamiento cuenta con el personal necesario para el seguimiento y alcance de los objetivos de la organización.</p> <p>EVIDENCIA : Expedientes de Recursos Humanos y Manual de Funciones.</p> | |

| | | |
|--|--|---------------|
| 4. Número de actuaciones del Defensor Público. | | No se aplica. |
| 5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información. | | No se aplica. |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--------------------------------------|---|
| 1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas. 2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. 3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales). | | No se ha realizado. No se ha realizado. No se ha realizado. |

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| 1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). | Existen funcionarios de varios niveles que se preocupan, velan y enaltecen el buen nombre y funcionamiento de la institución. Mediante el apego a los procedimientos, manuales, leyes y reglamentos que rigen cada área en cuestión, promoviendo permanentemente una imagen de trabajo y rendimiento del ayuntamiento. EVIDENCIA : Exposiciones radiales, Televisivos, entrevistas y notificaciones Oficiales (Noticias Pagina Web) | |

| | | |
|--|--|----------------------------|
| <p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> | <p>La institución cuenta con un grupo de personas que de manera individual siempre se han involucrado en la toma de decisiones y ejecución de acciones de manera proactiva y espontánea.</p> <p>EVIDENCIA : Organización interna, definición de áreas de servicio y cumplimiento de tareas designadas [Estructura Organizacional Pagina Web]</p> | |
| <p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> | | <p>No se ha realizado.</p> |
| <p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p> | | <p>No se ha realizado.</p> |
| <p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p> | | <p>No se ha realizado.</p> |
| <p>6. La responsabilidad social de la organización.</p> | | <p>No se ha realizado.</p> |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--------------------------------------|----------------------------|
| <p>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> | | <p>No se ha realizado.</p> |
| <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> | | <p>No se ha realizado.</p> |
| <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> | | <p>No se ha realizado.</p> |
| <p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> | | <p>No se ha realizado.</p> |
| <p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p> | | <p>No se ha realizado.</p> |

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--------------------------------------|---------------------|
| 1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.). | | No se ha realiza |
| 2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud). | | No se ha realizado |
| 3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización. | | No se ha realizado. |
| 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo. | | No se ha realizado. |

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. | | No se ha realizado. |
| 2. Motivación y empoderamiento. | Nuestro plan Anual de capacitación contempla cursos y talleres en el área EVIDENCIA : Plan Anual de Capacitacion (Simap Municipal y Portal Pagian Web) | |
| 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización. | | No se ha realizado. |

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 | | No se realizan |

| | | |
|---|--|---------------------------------|
| <p>enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>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).</p> | | <p>No se ha realizado.</p> |
| <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> | | <p>Se encuentra en proceso.</p> |
| <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> | | <p>No se ha realizado.</p> |
| <p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> | <p>El ayuntamiento cuenta con equipos Tecnológicos adecuados para la transmisión de las informaciones.</p> <p>EVIDENCIA : Inventario de Equipos de Oficina [Registro división fadministrativa]</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>No se ha realizado.</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>No se ha realizado.</p> |
| <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> | | <p>No se ha realizado.</p> |
| <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> | | <p>No se ha realizado.</p> |
| <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas</p> | | <p>No se ha realizado.</p> |

| | | |
|----------------------|--|--|
| por la organización. | | |
|----------------------|--|--|

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p>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.</p> | <p>La ciudadanía reconoce la labor del ayuntamiento en lo relacionado con su preocupación por mejorar las condiciones de las comunidades rurales, mediante el presupuesto participativo. Igualmente reconoce y se ha integrado activamente en las diferentes actividades.</p> <p>EVIDENCIA : Acogida a los programas y acciones implementados (Redes Sociale y Pagina Web)</p> | |
| <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p> | <p>El alcalde prioriza el cumplimiento de los programas dirigidos a la sociedad para ofrecer un alto grado de eficacia en los recursos que administra</p> <p>EVIDENCIA : Ejecuciones finacieras (Sismap Municipal, Organismos Rectores y Pagina Web)</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</p> | <p>El Ayuntamiento realiza procesos de compras en los cuales se involucran grandes empresas.</p> <p>EVIDENCIA : Plan Anual de Compras y Listado de Compras Mensuales (Sismap Municipal, DGCP y Pagina Web)</p> | |

| | | |
|---|--|----------------------------|
| existentes.). | | |
| 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.). | | No se ha realizado. |
| 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.). | | No se ha realizado. |
| 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). | | No se ha realizado. |
| 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>La ciudadanía reconoce que cuando se ha solicitado informaciones, el ayuntamiento ha entregado las mismas en tiempo y condiciones establecidas por la ley.</p> <p>EVIDENCIA : Informe estadístico (Sismap Municipal, DIGEIG y Pagina Web)</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>El ayuntamiento dispone de una partida presupuestaria para colaborar y/o participar en diferentes eventos. Además da apoyo logístico a las mismas.</p> <p>EVIDENCIA : Proyecto de Presupuesto de Ingresos y Gastos 2021 (Sismap Municipal, DIGEPRES y Pagina Web)</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p> | <p>Se percibe que el ayuntamiento cumple con gran parte de su responsabilidad social.</p> <p>EVIDENCIA : Simap Municipal, Organismos Rectores</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>El ayuntamiento mantiene relaciones y buena comunicación con alcaldes del entorno, la gobernación de la provincia, instituciones relacionadas con los gobiernos locales, instituciones representativas de los sectores socioeconómicos, con los que intercambian visiones y experiencias</p> <p>EVIDENCIA : Directivo de FEDOMU, Mesa Local de Seguridad y Genero, Comité de Prevencion y Mitigacion, Conseco Economico y Social (Simap Municipal, Organismos Rectores y Pagina Web)</p> | <p>No se ha realizado.</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 se ha realizado.</p> |

| | | |
|--|---|---------------------|
| 4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.). | | No se ha realizado. |
| 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). | El ayuntamiento ha empleado personas con desventajas físicas y diversidad étnica EVIDENCIA : Responsable RAI (Pagina Web) | |
| 6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas. | | No se ha realizado. |
| 7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados). | | No se ha realizado. |
| 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). | | No se ha realizado. |
| 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). | | No se ha realizado. |
| 10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad). | | No se ha realizado. |

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|--|
| 1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos). 2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y | | No se ha realizdo No se ha realizado. |

| | | |
|---|---|---------------------|
| <p>productos ofrecidos.).</p> <p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p> <p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p> <p>5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p> <p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p> | | No se ha realizado. |
| | <p>Se formalizan legalmente los contratos y acuerdos que lleva acabo la institución y esto permite un alto grado de cumplimiento</p> | |
| | <p>EVIDENCIA : Libros de Registro Civil Municipal.</p> | |
| | | No se ha realizado. |

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---------------------|
| 1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. | | No se realiza. |
| 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). | | No se ha realizado. |
| 3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. | <p>La institucionrealiza anualmenta evaluación de Desempeño</p> <p>EVIDENCIA : Sismao Municipal</p> | |
| 4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo). | | No se ha realizado. |
| 5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, | | No se ha aplicado. |

| | | |
|--|--|---------------------|
| actividades conjuntas.) | | |
| 6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.). | | No se ha aplicado. |
| 7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización. | | No se ha aplicado. |
| 8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). | | No se ha aplicado. |
| 9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. | <p>El ayuntamiento presenta los informes presupuestarios y de ejecución presupuestaria los organismos de control nacional y hasta la fecha estos han cumplido con lo requerido y no se ha presentado ninguna observación al respecto</p> <p>EVIDENCIA : Ejecuciones financieras (Sismap Municipal, Organismos Rectores y Pagina Web)</p> | |
| 10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera. | | No se ha realizado. |
| 11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.). | | No se ha realizado. |

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.