



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

| **AYUNTAMIENTO CEVICOS** |
FECHA

| **10/01/2021** |

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 una 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 compartir las 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 Jiménez 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.	El equipo de empleado y el grupo de interés del ayuntamiento de Cevicos reunidos, formularon la misión, visión y valores del municipio. Elaborada en el 2021. Evidencia: Gestión 2020-2024	[]
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.	Se estableció el marco de valores como son: Transparencia, Eficiencia, compromiso, Honestidad, Equidad... Evidencia: Mural	[]
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.	Emitir una comunicación a los empleados de cuál es la Misión, Visión, valores y objetivos de la institución. Evidencia: Comunicación	[]
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.	El comité de calidad realizara en un periodo de cada seis meses la actualización de lo que es la Misión visión y valores y objetivos de la Organización Evidencia: documento donde se observe la actualización de la Misión, Visión Y Valores	[]
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.	Elaborar el código de ética. Evidencia: código de ética	[]
6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando	Código de ética. Evidencia: código de ética	[]

<p>directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Aplicación de la Misión, Visión y valores y características de un buen líder. Evidencia: facilitar el documento de la misión, visión y valores.</p>	<p>[]</p>
---	--	------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>3. 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>4. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>5. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>6. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una</p>	<p>Contamos con una estructura organizativa refrendada por el ministerio de la administración pública. Evidencia: estructura organizativa</p> <p>Se identifican y se fijan las prioridades a través del plan de ordenamiento anual y la aplicación del presupuesto participativo Evidencia: plan de ordenamiento anual y presupuesto participativo</p> <p>Lo aplicaremos a través de la herramienta CAF. Evidencia: herramientas CAF.</p> <p>Se hace a través del portal, OAI y Sismap Evidencia: portal del Sismap</p> <p>Se ejecuta a través del comité de calidad y el equipo de planificación Evidencia: Comité de Calidad</p> <p>Se convocan a través de Memorándum, convocatorias, correos electrónicos internos, Grupos de WhatsApp.</p>	<p>[]</p> <p>[]</p> <p>[]</p> <p>[]</p> <p>[]</p> <p>[]</p>

<p>organización.</p> <p>7. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>8. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>Evidencia: correos, grupos de WhatsApp</p> <p>Fomentamos la cultura del cumplimiento del servidor público asistiendo a talleres cada vez que son requeridos.</p> <p>Evidencia: listado de talleres impartidos.</p>	<p>[]</p> <p>[Aun no se ha implementado un mecanismo de comunicación donde se destaquen los cambios obtenidos a través de un mural.]</p>
--	---	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 evidencia a través del cumplimiento de los proyectos y planes que ejecuta la institución</p> <p>Evidencia: presentación de proyectos. </p> <p>[Poniendo en práctica el código de ética</p> <p>Evidencia: código de ética </p> <p>[Reuniéndonos semanalmente, para planificar las actividades que se realizaran durante la semana y dar detalle de lo acontecido de la semana anterior.</p> <p>Evidencia: fotografía de reuniones y listado de asistencia. </p> <p>[En la reunión que se realizan felicitar a los empleados que son eficiente en su labor otorgándole el reconocimiento del mérito de la semana.</p> <p>Evidencia: fotografías de la misma </p>	<p>[]</p> <p>[]</p> <p>[]</p> <p>[]</p>

<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>En las reuniones que se realizan semanales se hace una auto evaluación donde cada quien reconoce fortalezas y debilidades.</p>	<p> </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>Evidencia: formulario de evaluación [Se motiva al personal en relación a los informes que brindan en cuanto a la eficiencia, eficacia, honradez y cumplimiento del deber.</p>	<p> </p>
<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>Evidencia: premociones para los empleados eficientes [Implementar talleres de formación que conlleven a crear una cultura de aprendizaje para el mejoramiento de sus competencias.</p>	<p> </p>
<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>Evidencia: fotografías tomadas al momento de impartir el taller [Se realizan comentarios, donde cada quien proponga su criterio y a través de lluvias de ideas que conllevan a la mejora.</p>	<p> </p>
<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>Evidencia: anotaciones de las ideas dadas por los empleados [Se otorgarán placas, medallas y certificados a los empleados que cumplan fielmente con sus funciones.</p>	<p> </p>
<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Evidencia: las fotografías publicadas en el mural [Se evidencia sabiendo escuchar las quejas y dificultades de los empleados y dando respuestas adecuadas y en el momento preciso.</p>	<p> </p>

	Evidencia: charlas privadas con los empleados para tomar notas de sus problemas laborales y darle soluciones	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Poner en práctica el presupuesto participativos y el cabildo abierto. Evidencia: presupuesto participativo	
2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.	Formar acuerdos interinstitucionales con las diferentes instituciones del gobierno central que coadyuven al buen funcionamiento de los gobiernos locales. Evidencia: documentos firmados de acuerdos interinstitucionales.	
3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.	Se identifican a través del consejo económico y social de la institución. Evidencia: Consejo económico	
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.	Poniendo en ejecución el plan anual. Evidencia: plan anual	
5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.	Gozando de buenas relaciones con las demás instituciones de la comunidad y de otras instancias del estado. Evidencia: buen trato al momento de recibir a la comunidad en el cabildo	
6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.	Establecer un calendario de reuniones con las autoridades políticas y encargados de áreas. Evidencia: calendario de reuniones.	

<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>Establecer alianza publico privadas con las distintas organizaciones interna y externas del municipio. Evidencia: documento que acrediten dichas alianzas.</p>	<p> </p>
<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Acudir a los llamados a participar con las distintas organizaciones, grupos profesionales o de otra índole a lo que seamos convocados. Evidencia: convocatorias que llegan al cabildo</p>	<p> </p>
<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>Hacer público a través del mural los reconocimientos y méritos alcanzados por la institución. Evidencia: Mural informativo</p>	<p> </p>
<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>Promover de manera eficiente los productos y servicios que oferta la institución. Evidencia: buen trato del personal administrativos a las personal visitantes.</p>	<p> </p>

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>Están identificadas todas las organizaciones de la sociedad civil y los diferentes sectores socioeconómicos del municipio. Se definen acciones y se les informa el resultado de los mismos. Se</p>	<p> </p>

<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo, con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>trabaja con el Plan Municipal de Desarrollo y el Presupuesto Participativo. Evidencia: Plan municipal de desarrollo y presupuesto participativo </p> <p>Se ordena de manera cronológica las informaciones suministrada de los grupos de interés basada en las necesidades y expectativas Evidencia: cronograma de las informaciones de interés </p> <p>Se obtienen informaciones sobre diversos temas relacionados con el desarrollo del municipio; alcanzado mediante opiniones emitidas por el presupuesto participativo y recopiladas en el diagnóstico. Evidencia: reuniones con la comunidad </p> <p>Mantenerse informado sobre diversos temas relacionados con el desarrollo del municipio. Evidencia: reuniones con la comunidad </p> <p>Mantener conformado el Comité de Calidad (CAF) Evidencia: comité de calidad </p>	<p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p>
--	--	--

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

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

<ol style="list-style-type: none"> 1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos. 2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades. 3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos. 4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. 5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés. 6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización. 	<p>Convertir en el plan de desarrollo la Misión, visión en objetivos a corto, mediano y largo plazo Evidencia: misión, visión, objetivos y valores.</p> <p>Motivar al involucramiento a los equipos de trabajo en el desarrollo de los objetivos estratégicos y de planificación de la institución Evidencia: actividades de motivación para los equipos de trabajo</p> <p>Realizar evaluaciones de los servicios prestados que provoquen impactos en cuanto a los servicios que se ofrecen Evidencia: formulario de evaluación</p> <p>Garantizar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar los objetivos estratégicos de la organización Evidencia: fotografía de balance.</p> <p>Equidad en la distribución de las tareas y recursos sobre la realización de los objetivos y grupo de interés Evidencia: relación de tarea de trabajos</p> <p>En el momento oportuno se elaborará una política de responsabilidad social y se integrará a la planificación Evidencia:</p>	<p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p>
--	---	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 	<p> </p>	<p>Aún está pendiente su integración en el plan de mejora</p>

<p>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.</p> <p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p> <p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> <p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Se realizan los planes operativos anuales donde se asignan responsabilidades a las unidades departamentales. evidencia: planes operativos anuales </p> <p>Estamos en procesos de los planes y programas por unidad </p> <p> </p> <p>Desarrollar y aplicar métodos para el monitoreo y evaluación en los distintos equipos y/o departamentos de la organización Evidencia: formulario de monitoreo y evaluación </p> <p>La dirección de seguridad y protección civil (DSYPC) realizaran periódicamente un informe de las actividades realizadas con los ciudadanos clientes. Evidencia: informen de seguridad y protección civil </p> <p>Se tomarán en cuenta en el plan de mejora Evidencia: plan de mejora </p>	<p> </p> <p> </p> <p>No se toma en cuenta los indicadores de logros alcanzados en donde se harán notar los cambios esperados </p> <p>No hemos realizado una comunicación eficaz </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p>
---	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.		No se ha desarrollado una cultura de innovación
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores		No se ha realizado 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 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 la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.		No se ha realizado 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 ha realizado un 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 prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.		El ayuntamiento no ha podido concluir los trabajos para poder ser incluidos a la página web

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>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).</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>Se analizan las necesidades de los grupos de interés, mediante consultas periódicas a los encargados de cada área con el fin de suplir las necesidades Evidencia: reuniones con encargados de cada área</p> <p>Se aplicarán política de gestión de recursos humanos en base a la Ley 41-08 y el reglamento 523-09 de relaciones laborales. Evidencia: Ley 41-08 y el reglamento 523-09 de relaciones laborales.</p> <p>El personal cuenta con las capacidades y habilidades para cumplir con las tareas y responsabilidades que requieren los cargos. Evidencia: evaluación de capacidad para los empleados</p> <p>Se realizan las acciones descritas basadas en el reglamento 524-09 de reclutamiento y selección en la administración pública. Evidencia: reglamento 524-09 de reclutamiento y selección en la administración pública</p> <p>Se implementará el esquema de remuneración y reconocimiento. Evidencia: esquema de remuneración y reconocimiento.</p>	<p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </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>Se elaborar un manual de cargos con los perfiles adjuntos para cada uno, el cual este aprobado y refrendado por el MAP. Evidencia: manual de cargos </p> <p>El departamento Recursos Humanos en coordinación con otros departamentos socializan las necesidades de Capacitación para luego en coordinación con el INAP proceder a la implementación de las mismas. Evidencia: plan anual de capacitación </p> <p>El desarrollo de la carrera profesional se ejecutará con criterio de justicia, igualdad y atención a la diversidad. Evidencia: ... </p>	<p> </p> <p> </p> <p> </p>
---	--	----------------------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Se identifican las capacidades profesionales de las personas a través de una hoja de vida según las necesidades de la organización. Evidencia: hoja de vida </p>	<p> </p>
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>Recursos Humanos realiza un Plan Anual de Capacitación en coordinación con el INAP Evidencia: plan anual de capacitación. </p>	<p> </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>En el departamento de Recursos Humanos se realiza la organización para incluir a todo el personal en las capacitaciones, según su área de trabajo. Evidencia: listado de participantes </p>	<p> </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>Se realizarán talleres y programas de capacitación a los directores y encargados departamentales de áreas para promover estas habilidades de liderazgo. Evidencia: plan de capacitación anual </p>	<p> </p>
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado(coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>Se llevará a cabo un proceso de inducción para los nuevos empleados (coaching) Evidencia: plan anual de capacitación </p>	<p> </p>
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Se promueve la movilidad interna y externa de los empleados. Evidencia: ... </p>	<p> </p>
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>Se promueven y realizan formación por medios electrónicos y multimedia. Evidencia: página de Facebook y grupos de interés </p>	<p> </p>
<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p> </p>	<p> Aun no contamos con el código de ética </p>
<p>9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de</p>	<p> </p>	<p> Todavía no contamos con los programas de formación y desarrollo de las personas </p>

actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo /beneficio.		
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No se cuenta con ello

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.	Se realizan reuniones en equipo y además los departamentos realizan encuentros individuales con su equipo de trabajo. Evidencia: fotografías de los encuentros.	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	Se realizan de manera informal reuniones para aportación de ideas. Evidencia: fotografías de los encuentros.	
3. Involucrar a los empleados ya 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.	Se conformo la ASP y Comité de Calidad para implementar las acciones de mejora. Evidencia: comité de calidad	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Se realizan comentarios a los fines de llegar a un acuerdo entre directivos y empleados	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.		No se ha realizado encuestas a los empleados
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.	Se permite la libre expresión de los empleados. Evidencia: se realizan reuniones para que expresen su opinión	

7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Se cumple todo el protocolo de lugar, se crea un ambiente de trabajo dinámico Evidencia: actividades de motivación con los empleados	
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 le da garantía a los empleados para que realicen sus reclamos laborales Evidencia: Buzón de sugerencia.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se presta de manera permanente atención a las necesidades de empleados más desfavorecidos, mediante ayudas económicas o en especies y casos médicos especiales. Evidencia: Ayudas sociales que se realizan con las personas más necesitadas	
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).		Aun no se ejecuta planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores,	Existe una lista general de proveedores con los datos de identificación y los contactos.	

proveedores, suministradores, coproductores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	Evidencia: lista de proveedores	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	Se han desarrollado acuerdos de colaboración incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social Evidencia: acuerdos firmados de colaboraciones	
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.	El ayuntamiento está en el programa de Dominicana Limpia y se trabaja con la OPTIC tema concerniente a la tecnología. Evidencia: ...	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		Aun no se ejecuta una evaluación periódica
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No se identifican las necesidades de dichas alianzas
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.		No se definen responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No se han realizado capacidades organizativas.
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Se ha intercambiado buenas prácticas con otros alcaldes y directores de Distritos. Evidencia: reuniones con FEDOMU, Liga Municipal	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.		No se ha realizado la selección de proveedores.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. Sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	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. Evidencia: correo institucional, Facebook y grupo de WhatsApp.	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	El Ayuntamiento cuenta con un portal de Redes Sociales, en los cuales se publica todo lo referente al funcionamiento de la organización, su estructura y procesos. Evidencia: publicaciones que se hacen en las redes	
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.	El Ayuntamiento realiza de manera anual el Presupuesto Participativo donde los ciudadanos clientes expresan sus necesidades Evidencia: presupuesto participativo	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	El ayuntamiento Municipal realiza anual las asambleas de Presupuesto Participativo por zonas y comunidades. Evidencia: fotografías de las reuniones	
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).	Crear la página web y el mural de comunicación Evidencia: pagina web	

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).	Crear buzones de sugerencias para ser instalados en un lugar visible de la institución Evidencia: buzones de sugerencias	
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 realiza una gestión eficaz de expectativas explicando a los clientes los servicios disponibles
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.		se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes

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.	El ayuntamiento 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: plan de compras, presupuesto anual.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	En los procesos financieros se trabaja en equipo para la toma de decisiones, siempre comparando oportunidad y necesidad presentada	

	Evidencia: ...	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	El Ayuntamiento cuenta con un programa que se llama Municipía el cual arroja las informaciones financieras, se cumple con las normas exigidas por los organismos de control presupuestario. Evidencia.: sistema de Municipía	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	El ayuntamiento cuenta con una Dirección Administrativa y un departamento de finanzas, que operan utilizando el sistema sistema financiero Municipio, lo cual que permite tener un control, existe el comité de compras y contrataciones, peritos que evalúan las compras de la institución Evidencia: sistema de Municipía	
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.).	El ayuntamiento cuenta con una dirección de planificación y un departamento de ejecución presupuestaria, lo cual monitorea que la ejecución del gasto este contemplado en el presupuesto. Evidencia: dirección de planificación	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Se ejecutan acciones de descentralización de las responsabilidades financieras que permiten que las actividades planificadas puedan trabajarse en el momento adecuado.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Las transacciones y /o compras de la organización se realizan basadas en lo que contemplan en la Ley No. 340-06 de compras y contrataciones. Evidencia: Ley No. 340-06 de compras y contrataciones	

8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.		(no se incluyen datos de resultados en los documentos presupuestario.)
---	--	--

SUBCRITERIO 4.4.Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos. 2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. 3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés. 4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurar sé de qué todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.). 5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.). 	<p>El ayuntamiento cuenta con un sistema de información nombrado “Municipía”, el cual está diseñado a las necesidades de la operación de la institución, y la información se almacena en clasificadores. Evidencia: sistema Municipía.</p> <p>La Institución cuenta con el departamento de relaciones públicas donde se recogen las informaciones externas y la utiliza para su publicación Evidencia: departamento de relaciones pública.</p> <p>La institución cuenta con un correo institucional, Facebook y un grupo de WhatsApp de los directores y empleados. Evidencia: correo, Facebook y grupos de whatsapp</p> <p>La institución de forma inter departamental se realiza intercambio de</p>	<p>No se controlan contantemente la información y el conocimiento de la organización</p>

<ul style="list-style-type: none"> ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. <ol style="list-style-type: none"> 5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública. 6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente. 7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario. 8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos. 	<p>[]</p> <p>[]</p> <p>[]</p> <p>[]</p> <p>[]</p>	<p>[]</p> <p>[Aun no se define como la TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado]</p> <p>[No aplica un marco de trabajo de las TIC]</p> <p>[No se aplica]</p> <p>[Hasta el momento no se toma en cuenta el impacto socio-económico y medio ambiental de las TIC.]</p>
--	--	--

SUBCRITERIO 4.6.Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización ver sus descentralizaciones de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público). 2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los 	<p>[El área de la zona urbana del municipio y la ubicación del ayuntamiento no crea conflictos con el transporte, la centralización y los servicios que presta la institución. Evidencia: ubicación del ayuntamiento]</p> <p>[El edificio presenta un uso eficiente para todos los usuarios, también cuenta con condiciones adecuada para su</p>	<p>[]</p> <p>[]</p>

<p>empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>funcionamiento además de que posee una rampa para persona con discapacidad. Evidencia: ...</p> <p>El ayuntamiento designa fondos presupuestarios anuales para el mantenimiento de los diferentes edificios y equipamientos.</p> <p>El ayuntamiento designa fondos presupuestarios anuales para el mantenimiento de los diferentes edificios y equipamientos Evidencia: cambios de equipos deteriorados</p> <p>El ayuntamiento designa fondos presupuestarios anuales para el mantenimiento de los medios de transporte con los que cuenta. Evidencia: reparación de los vehículos de la institución</p>	<p>[[</p> <p>[[</p> <p>[[</p> <p>[[</p> <p>No se cuenta con instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>
---	--	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

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

<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua. 2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso). 3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante. 4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y 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. 7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario, 	<p>El ayuntamiento cuenta con plantillas que contiene los datos del beneficiario para la elaboración de cheques. Evidencia: sistema de Municipía</p> <p>La institución contara con un flujograma para las compras y contrataciones y para los procesos de pagos. Evidencia: sistema e Municipía</p> <p>Se cuenta con una planificación a corto plazo para vincular los procesos del Presupuesto Municipal, PMD y Presupuesto Participativo. Evidencia: planificación a corto plazo</p> <p>Se trabajan las ejecuciones presupuestarias de acuerdo a la planificación realizada por cada departamento. Evidencia: documento de planificación</p> <p>Se resuelven los procesos a intervalos por medio de la compras y contrataciones proponiendo cambios de acuerdo a las normas legales Evidencia. plan anual de compras y contrataciones</p>	<p>No contamos con el mapa de procesos</p> <p>No contamos al momento</p> <p>El involucramiento de los empleados y de los grupos de interés tanto interno como externo en el diseño de mejora en los procesos en base a la medición de la eficacia, eficiencia y mejora al momento no se evidencian.</p>
--	---	---

<p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p> </p>	<p>No se aplican los objetivos de resultados estos se podrán establecer cuando se le dé cumplimiento al plan. </p>
<p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p>	<p> </p>	<p>Aun no se monitorizan y evalúan el impacto de las TIC. </p>
<p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p> </p>	<p>No aplica la innovación en los procesos basadas en un continuo de benchlearning </p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p> </p>	<p>No se realiza los outputs </p>
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, son de acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p> </p>	<p>No se involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos </p>
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p> </p>	<p>No se involucran a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos </p>
<p>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.</p>	<p> </p>	<p>No se involucran 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. </p>

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 involucran 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.
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.	El ayuntamiento brinda a los munícipes información adecuada y fiable en el caso de los cambios de horarios de trabajo y de la recogida de residuos sólidos. Evidencia: cronograma de recogida de residuos solidos	
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, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).		No se promueve la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos)
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.		Aun no se desarrolla un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas

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.	El ayuntamiento cuenta con rutas y frecuencia por sector de recogida de Desechos Sólidos Evidencia: ruta de frecuencia	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	El ayuntamiento cuenta con un Consejo de Apoyo y Sector Empresarial, Recursos humanos posee convenios con el INAP para llevar a cabo el Plan Anual de Capacitación.	

	Evidencia: convenios con el INAP para llevar a cabo el Plan Anual de Capacitación.	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.
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 aplica un análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	El ayuntamiento cuenta con una relación estrecha con los proveedores y organizaciones del municipio Evidencia: relación de proveedores.	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).		No se aplica la creación incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales
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 aplica la creación de una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales

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

<ol style="list-style-type: none"> 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). 2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. 3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para 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.). 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.). 6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.). 	<p>La institución se ha caracterizado por su esfuerzo en satisfacer las necesidades de los ciudadanos clientes. Evidencia: ayudas a los ciudadanos de bajo recursos. </p> <p>Se trabaja en coordinación con las Juntas de Vecinos y demás ciudadanos clientes para implementación del Presupuesto Participativo Evidencia: reuniones que se realizan con los presidentes con cada junta de vecinos </p> <p>La institución cuenta con rampas para personas que vive con discapacidad. Evidencia: rampas que posee la institución. </p> <p>Todas acciones a ejecutar y ejecutadas son discutida y validada por el concejo municipal de regidores. Evidencia: actas de secciones de cada mes </p> <p>El ayuntamiento cuenta con el departamento de Planeamiento Urbano, Obras Municipales, RRHH, Ornato y limpieza, gestión ambiental. Evidencia: planeamiento urbano </p> <p>La institución cuenta con el departamento de Planeamiento Urbano, Obras Municipales, RRHH, Ornato y limpieza, gestión ambiental. Evidencia: Planeamiento Urbano, Obras Municipales, RRHH, Ornato y limpieza, gestión ambiental. </p>	<p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p>
---	---	---

<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>El ayuntamiento se brinda asistencia especial y prioritaria a los envejecientes, embarazadas y discapacitados.</p>	
<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>Evidencia: se le sede el paso en todo momento a las personas envejecientes </p>	
<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>El ayuntamiento necesita equipar la sección de comunicaciones con los equipos y mobiliarios correspondiente. </p>	
<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>En la institución existe registros de las diferentes actividades de los ciudadanos clientes y la comunicación fluye de manera directa Evidencia: registro de actividades Nuestros ciudadanos confían en las autoridades municipales y servidores públicos del cabildo. Evidencia: confianza que han depositados los ciudadanos para y con nosotros </p>	

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p> </p>	<p>No se aplica un grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones </p>
<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p>El ayuntamiento brinda seguimiento y cumplimiento a las necesidades transmitida por los ciudadanos clientes. Evidencia: ayudas a las personas de bajo recursos. </p>	<p> </p>

3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	El consejo cumple con la aplicación de métodos innovadores en un 15%. Evidencia: ...	
4. Indicadores 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.	Las autoridades rinden informes mensuales en secciones a los regidores y ciudadanos clientes. Evidencia: informen mensuales	

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 de oficina para asistencia a los ciudadanos clientes es de 8: 00 a.m. a 2:00 p.m., sin embargo, no tenemos horarios para asistir las necesidades de los mismos Evidencia: horarios de trabajo establecidos por la máxima autoridad	
2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	El tiempo para dar respuestas a las solicitudes va a depender de la exigencia del ciudadano Evidencia: ...	
3. Costo de los servicios.	El costo del servicio está restringido por las normativas y resoluciones municipales y las leyes vigentes de República Dominicana Evidencia: no hay costo para los servicios que brindamos en la institución	
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	Las autoridades municipales tienen la disposición irrestricta para suministrar las informaciones de acuerdo a los objetivos	

	del solicitante por medio del departamento de libre acceso a la información. Evidencia: oficina de libre acceso a la información	
--	---	--

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.	El ayuntamiento cuenta con redes sociales. Evidencia: perfiles de redes sociales	Ausencia de un portal web
2. Disponibilidad y precisión de la información.	Las informaciones están disponibles en el tiempo hábil de acuerdo al volumen de las mismas. Evidencia ...	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	Las informaciones están disponibles en el tiempo hábil de acuerdo al volumen de las mismas. Evidencia: ...	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.	La institución cuenta con el personal necesario para el seguimiento y alcance de los objetivos de la organización. Evidencia: personal capacitados en cada puesto	
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	El ayuntamiento cuenta con un personal capacitado y calificado para dar respuesta a los procesos de transparencia en el manejo de los recursos y las informaciones pertinentes. Evidencia: personal capacitado y calificado en cada puesto	

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.	[]	No se aplica Número y tiempo de procesamiento de las quejas. []
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.	[]	No se aplica 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 aplica un cumplimiento de los estándares de servicio publicados []

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).	[Contamos con funcionarios de niveles diferentes que se preocupan, velan y enaltecen el nombre y funcionamiento del ayuntamiento. Mediante el apego a los procedimientos, manuales, leyes y reglamentos que rigen cada área en cuestión, promoviendo permanentemente una imagen de trabajo y rendimiento de la institución. Evidencia: ...]	[]
2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	[El personal de la institución de manera individual siempre se ha interesado por el involucramiento en la toma de decisiones y ejecución de las acciones de manera proactiva y espontánea.	[]

<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Evidencia: ... El equipo de trabajo del ayuntamiento siempre esté dispuesto funcionario que está dispuesto a involucrarse de manera proactiva en las actividades de mejora que facilita el cabildo</p>	<p>[]</p>
<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>Evidencia: disposición del equipo de trabajo []</p>	<p>[] No se aplica un Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético []</p>
<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p>Los diferentes departamentos de la institución se mantienen en constante consulta y dialogo para las tomas de decisiones en cada área vía correos electrónicos y WhatsApp Evidencia: correos y WhatsApp</p>	<p>[]</p>
<p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>El ayuntamiento cumple con el 4% destinado ayuda social y género, además de que se cumple con la ejecución del presupuesto participativo como lo establece la ley 170-07. Evidencia: Ley 170-07</p>	<p>[]</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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>[]</p>	<p>[] No se aplica La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización. []</p>

<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>Se ejecuta un diseño y gestión de procesos en las áreas de Concejo Municipal, Recursos Humanos, Compras y suministro, Presupuesto Participativo, Bomberos. Evidencia: diseño y gestión de procesos en las áreas de Concejo Municipal</p>	<p>[]</p>
<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>Se realiza la evaluación de personal en base a su desempeño. Se cuenta con el manual de funciones y de cargos, mediante el cual se va a hacer la distribución de tareas. Evidencia: formulario de evaluación</p>	<p>[]</p>
<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>[]</p>	<p>[Aun no se reconocen los empleados de la institución que se desempeñan de manera magistral en sus funciones.]</p>

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo, la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p>	<p>[]</p>	<p>No existe un formulario para ausencias, licencias, permisos médicos, por maternidad, matrimonio, nacimiento de hijo, muerte de familiares, entre otros.</p>
<p>2. El en foque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>Se lleva a cabo el control de horarios de trabajo, mediante un libro de firmas, a la vez que cuando el recurso humano requiere extensiones, prorrogas, permisos, licencias, estos se facilitan, de acuerdo con las necesidades. Se concilian horarios para personas que estudian o con necesidades especiales de salud. Evidencia: libro de firmas.</p>	<p>[]</p>

<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p>	<p>Se ha fomentado la igualdad de oportunidades y trato justo tanto en género, como por capacidades en todos los niveles de la institución. Evidencia: trato de igualdad.</p>	<p>[]</p>
<p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>El edificio del ayuntamiento fue remodelado recientemente y adaptado a las necesidades de la institución. Los espacios definidos cuentan con adecuadas condiciones ambientales. Evidencia: planos de la remodelación</p>	<p>[]</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>El ayuntamiento por medio a Recursos Humanos ha implementado el programa anual de capacitación con el INAP. Evidencia: Plan de capacitación anual</p> <p>Se ha dado formación de calidad en el nivel superior, (recursos humanos, planificación, gestión ambiental, presupuesto participativo), acorde con los objetivos del ayuntamiento. Evidencia: departamento de recursos humanos, planificación, gestión ambiental, presupuesto participativo.</p>	<p>[]</p> <p>[]</p>

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.).	[]	[Aun no existe un formulario para ausencias, licencias, permisos médicos, por maternidad, matrimonio, nacimiento de hijo, muerte de familiares, entre otros]
2. Indicador es 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 se aplicado este indicador]
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	[Se aplicarán evaluaciones de desempeño y desglosado en estas los detalles de productividad y los resultados de las mismas.	[]
4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	Evidencia: formulario de evaluación] [Los funcionarios de la institución siempre están dispuestos a involucrarse en las acciones de mejora que realiza el ayuntamiento.	[]
5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	Evidencia: ...] [La institución cuenta con personas capacitadas tecnológicamente para la transmisión de las informaciones]	[]
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).	[Se imparten las capacitaciones solicitadas por el INAP. Evidencia: Plan anual de capacitaciones]	[]
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.).	[]	[Aun no se imparten talleres, el INAP impartirá talleres sobre cómo debe ser tratado el ciudadano cliente a la hora de dirigirse al cabildo a buscar información.]

8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	[]	Aun ayuntamiento no reconoce a parte del personal de manera individual []
9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).	[]	Aun no aplica []
10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	Existe una masiva participación voluntaria por parte de los empleados en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización. Evidencia: ... []	[]

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
1. Con ciencia 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.	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 actividades deportivas y culturales y de carácter ambiental. Evidencia: ... []	[]
2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).	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>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medio ambientales (por ejemplo, percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo, conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p>	<p>Evidencia: programas para el desarrollo de la comunidad </p> <p>La institución realiza procesos de compras en los cuales se involucran las pequeñas grandes empresas del municipio y la provincia</p> <p>Evidencia: Plan de compras y contrataciones </p> <p>La ciudadanía reconoce que la institución ha emitido ordenanzas y normativas para el control de diversas fuentes contaminantes y conservación del medio ambiente. Igualmente, que se ha llevado a cabo un proceso de cambios de bombillas públicas para el ahorro de la energía.</p> <p>Evidencia: ordenanzas de normativas. </p> <p>La institución realiza procesos de compras por comparación de precios, tanto con las micro empresas como las macro empresas</p> <p>Evidencia: plan de compras y contrataciones </p> <p>La institución desde el 2020 realiza una serie de consultas participativas en las que participan los diferentes sectores del municipio y esta reconoce las mismas, las valoran y participan permanentemente en ellas. Estas son, por ejemplo: asambleas comunitarias del presupuesto participativo, consultas de ordenamiento territorial, plan municipal de desarrollo, organización del carnaval.</p> <p>Evidencia: listado de asistencia </p>	<p>[]</p> <p>[]</p> <p>[]</p> <p>[]</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>La ciudadanía reconoce que cuando se ha solicitado informaciones, el ayuntamiento ha entregado las mismas en tiempo y condiciones establecidas por la ley. Evidencia: ...</p>	<p>[]</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>La institución dispone de una partida presupuestaria para colaborar y/o participar en diferentes eventos. Además, da apoyo logístico a las mismas y dispone de la prestación de sus servicios en horarios especiales si así se requiere (por ejemplo, recogida de residuos cuando se efectúan eventos públicos masivos). Todo esto es reconocido por la ciudadanía Evidencia: sistema Municipía</p>	<p>[]</p>
<p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>Se percibe que la institución cumple con gran parte de su responsabilidad social. Evidencia: con ayudas sociales</p>	<p>[]</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 medio ambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medio ambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y de luso 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>[]</p> <p>La institución mantiene relaciones y buena comunicación con alcaldes del entorno, la gobernación de la provincia, instituciones</p>	<p>Aun no se ejecuta, en proceso de capacitaciones</p> <p>[]</p>

<p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo 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>5. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>6. 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>7. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación</p>	<p>relacionadas con los gobiernos locales, instituciones representativas de los sectores socioeconómicos, con los que intercambian visiones y experiencias. Evidencia: reuniones con FEDOMU y la liga municipal </p> <p>[La institución destina un porcentaje de su presupuesto al apoyo de personas de escasos recursos y en situación de vulnerabilidad. Se prioriza los temas de salud y alimentación. Evidencia: ayudas sociales </p> <p>[El ayuntamiento ha empleado personas con desventajas económicas y diversidad étnica </p> <p>[El ayuntamiento destina parte de su presupuesto a apoyar a grupos de ciudadanos que llevan a cabo acciones, programas, proyectos orientados al trabajo social. Estos grupos son juntas de vecinos, iglesias, organizaciones, federaciones deportivas, organizaciones culturales Evidencia: juntas de vecinos, iglesias, organizaciones, federaciones deportivas, organizaciones culturales </p> <p>[</p> <p>[</p>	<p>[</p> <p>[</p> <p>[</p> <p>[Aun no se ejecuta, Se realizarán charlas sobre el manejo correcto de los residuos sólidos, invita a los colegios a conocer sus instalaciones y funciones, publica datos abiertos, etc. </p> <p>[No se ha ejecutan programa para la prevención de riesgo. </p>
--	--	--

saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).		
8. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).	[]	[No se ha realizado la medición de la responsabilidad]

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).	[]	[No se aplica resultados en términos de output]
2. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.	[La institución registra y notariza los contratos y acuerdos que lleva acabo la institución y esto permite un alto grado de cumplimiento.]	[]
3. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.	[]	[No se realiza auditoria de los impactos de los productos que entrega el ayuntamiento.]
4. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.	[]	[No se aplica benchmarking]
5. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	[]	[No se realiza la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.]

SUBCRITERIO 9.2.Resultadosinternos: 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 evidencia]
2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de	[]	[No se realiza]

<p>recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p>	<p>[]</p>	<p>[No se realiza]</p>
<p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>	<p>[]</p>	<p>[No se realiza]</p>
<p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p>	<p>[]</p>	<p>[No se realiza]</p>
<p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p>	<p>[]</p>	<p>[No se realiza]</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>[Se presenta un buen cumplimiento en las actividades que se realizan de manera colaborativa con otras instituciones. Evidencia: ...]</p>	<p>[]</p>
<p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.</p>	<p>[]</p>	<p>[No se realiza]</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>[]</p>	<p>[No se realiza]</p>
<p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p>	<p>[La institución presenta a tiempo ejecución presupuestaria, donde evidencia los ingresos/egresos que va realizando. Evidencia: conciliaciones bancarias]</p>	<p>[]</p>
<p>10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p>	<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 Evidencia: entrega de trimestrales]</p>	<p>[]</p>
<p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>[La institución se beneficia cuando escoge los menores costos en las compras realizadas.]</p>	<p>[]</p>

	Evidencia: plan de compras y contrataciones	
--	---	--

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.