



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

RIO SAN JUAN

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
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 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. 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. 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. 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. 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>El ayuntamiento de Rio San Juan posee una Misión y Visión y Valores, las cuales se encuentra colocada en la entrada de nuestro Salón de Actos Francisco Duarte Ventura.</p> <p>Procederemos con la elaboración de un Código de Ética, pero contamos con los valores institucionales elaborados con la misión y valores.</p> <p>Se encuentra colocado en la entrada de nuestro Salón de Actos Municipal Francisco Duarte Ventura, así como en nuestra página Web y Facebook.</p> <p>Se está trabajando con las necesidades del Municipio para luego conformar en consejo Económico, y contamos con el Consejo de Desarrollo Municipal.</p> <p>Hemos solicitado a la dirección de ética gubernamental el acompañamiento para la elaboración de un código de ética, pero por el momento nos regimos con la ley 41-08.</p> <p>Realizamos charlas de relaciones laborales, los reglamento 523 y 524 de la Ley de Función Pública, además se</p>	<p>.</p> <p>Elaborar el Código de Etica</p> <p>Conformación del Consejo Económico y actualización del Consejo de Desarrollo</p> <p>Retomar las capacitaciones elaborada en coordinación con el INAP.</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>realizan controles internos, como estudio de la Nómina de empleados, Compras y contrataciones, etc. Las mismas se evidencia, en las reuniones de empleados que se realizan los lunes de cada semana.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. 3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad). 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>Contamos con una estructura aprobada y refrendada por el MAP, con un Manual de funciones elaborada con acompañamiento del MAP el cual ha sido aprobado por el concejo de Regidores. Se identifican y se realizan cambios, con el Plan de Ordenamiento anual.</p> <p>Crear programas en redes donde estén integrados todos los departamentos del ayuntamiento.</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>La Institución cuenta con un Programa en el área de tesorería y en la actualidad se está trabajando para que el mismo función en redes.</p>

<p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se está implementando la línea 311 para recepción de quejas y sugerencias: utilizamos el SAIP como sistema único de acceso a la información; así como nuestra página web, por donde se pueden realizar diferentes solicitudes.</p> <p>Se generan condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo</p> <p>Se realizan reuniones de empleados todos los lunes de cada semana, se utilizan grupos de what Sap, contamos con redes sociales como página web, Facebook, twiter, etc. Además se emplean circulares, memorándum y contamos con correo institucional para comunicación con el personal,</p> <p>Se realizan capacitaciones, a nivel nacional y local, así como la implementación de nuevas estrategia de trabajos.</p> <p>En la actualidad se realizar la elección del empleado del mes, con entrega de reconocimientos y un bono en efectivo.</p>	<p>No cuenta con un sistema de gestión de calidad</p> <p>Se debe instalar la Línea 311 para recepción de quejas y sugerencias</p>
--	--	---

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

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

<ol style="list-style-type: none"> 1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. 2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación. 3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización. 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. 5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual. 6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. 7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias. 	<p>El Alcalde predica con el ejemplo, es un servidor público solidario y abierto tanto a la organización como a la comunidad. Contribuye con el Deporte, la Cultura, así como los diferentes sectores, como las cooperativas y fundaciones del municipio, además promueve actividades en beneficio de la juventud.</p> <p>El alcalde es una persona accesible, comparte con los empleados, realiza reuniones periódicas con el personal, para conocer sus quejas y recomendaciones, además ofrece un trato equitativo a todo el personal.</p> <p>Se realizar reuniones periódicas, los días lunes de cada semana, para dar a conocer detalles y seguimiento de los trabajos, así como revisar la agenda laboral.</p> <p>Se realiza apoyo interdepartamental para lograr los objetivos de transparencia, ante las normativas establecidas.</p> <p>Se realizan actividades de capacitación tanto grupal e individual, así como la creación de espacio motivacional para lograr alcanzar metas como institución municipal,</p> <p>Se trabaja en la capacitación de empleados para delegar autoridad, promoviendo el empoderamiento del personal.</p> <p>Se promueven cultura de aprendizaje, impartiendo cursos talleres charlas motivacionales de acuerdo sus competencias,</p>	
--	---	--

<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>Se realizan reuniones todos los lunes de la semana, con la finalidad de recibir recomendaciones y sugerencias, para lograr alcanzar los objetivos deseados, debatiendo las propuestas en el grupo de trabajo, según sus competencias.</p>	
<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>Se reconoce el esfuerzo tanto individual como de equipo de trabajo, por medio de entrega de reconocimiento y bono en efectivo.</p>	
<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La alcaldía y el departamento de Recursos Humanos, responden a las necesidades de los empleados, mediante permisos y licencias que le brindan la oportunidad, de resolver problemas y realizar eventualidades (salud, educación, recreación, etc.).</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>A través del presupuesto participativo, se realizan consultas de necesidades de las diferentes comunidades, así como reuniones con las diferentes Juntas de Vecinos, para conocer y resolver problemáticas que surgen de manera continua</p> <p>Colaboración con el Plan Estratégico de Desarrollo Municipal, colaboración con el consejo de Desarrollo Rio San Juan, asistencia social, Subsidio de transporte estudiantil, becas estudiantiles, subvenciones a la Iglesias, Fundaciones, etc. Así como con</p>	

<ol style="list-style-type: none"> 3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización. 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. 5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. 6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas. 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.). 8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. 9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios. 	<p>los diferentes cuerpos castrenses del municipio</p> <p>Se está trabajando con la identificación de políticas públicas, tales como seguridad ciudadana, de salud y medio ambiente.</p> <p>Se realizan el presupuesto anual, así como el Presupuesto participativo por el cual se alinean los objetivos y metas para asignar los recursos necesarios que garanticen la consecución de los mismos.</p> <p>El ayuntamiento goza de buenas relaciones con las diferentes instituciones (iglesias, Distrito Educativo, Hospital, Cooperativas, Juntas de Vecinos) se realiza reuniones periódicas, para observar las necesidades del municipio y trabajar en ellas.</p> <p>Se realizan eventos deportivos, culturales, y de salud, en compañía de las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas.</p> <p>Se desarrollan y mantienen alianzas con diferentes grupos, tales como: El Club de Leones, Juntas de Vecinos, Consejo de Desarrollo de Rio San Juan, Fundación Mariano Alonso, Cooperativa de Cacaos de Rio San Juan, Asociación de Pescadores de Rio San Juan, etc.</p> <p>El ayuntamiento está presente en todas las actividades de interés municipal,</p> <p>La actividades que se realizan se hacen de conocimiento públicos a través de las redes sociales (Pagina Web, Facebook, Twiter, Integran, Costa Verde dr, Rio san juan 081, etc.)</p>	
--	--	--

10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	En el ayuntamiento se ha desarrollado el marketing, se cuenta con presencia en la media publicidad por medio de la página web, Periódico Digital Costa Verde dr. .	
---	--	--

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
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. 2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. 3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. 4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización. 5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con 	<p>El ayuntamiento se relaciona con diferentes grupos de interés, como son las diferentes Juntas de Vecinos, Asociación de Ganaderos, Asociación de Pescadores, Consejo de Desarrollo de Rio San Juan, Club de Leones, Centro Magna, Iglesias, etc. Se definen acciones y se les informa el resultado de los mismos.</p> <p>¡A través del Presupuesto Participativo, se recopilan informaciones sobre las necesidades de los diferentes sectores.</p> <p>De forma periódica se recopilan informaciones, relacionado con el desarrollo del municipio</p> <p>Se realizan sistemáticamente información relevante a la gestión, por medio de la Oficina de Libre Acceso a la Información, así como a través de la página Web, La Página de Face Book y Twiter</p> <p>Estamos trabajando con el nivel de avance de autodiagnóstico CAF.</p>	

CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).

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>Por medio de Plan de desarrollo, del Plan anual y del Presupuesto Participativo se evidencias nuestros objetivos a largo y mediano plazo</p> <p>Involucramos grupos de interés, en la planificación de estrategias, dando prioridad en bases a las necesidades.</p> <p>Se han realizados proyectos partes del Presupuesto Participativo, así como del presupuesto anual y otros que han surgido por las necesidades del momento los cuales han sido de gran impacto municipal.</p> <p>Se asegura la disponibilidad de recursos a través del presupuesto anual del ayuntamiento.</p> <p>Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés, por medio del Presupuesto anual, el presupuesto Participativo y el Presupuesto de Compras y Contrataciones.</p> <p>Tenemos grupos de apoyo social, como son: El transporte escolar y universitario (el ayuntamiento cuenta con 5 Auto Bus, que dan servicio gratuito a los estudiantes de diferentes comunidades), el departamento de género y salud (el cual se dedica a</p>	

	<p>suministrar ayuda a personas enfermas, discapacitadas, y a madre de escasos recursos), así como su programas de becas universitarias, la funeraria Municipal (la cual ofrece servicio gratuito y la donación de ataúd a personas de escasos recursos) Subvenciones a diferentes iglesias y a los cuerpos castrenses del Municipio.</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. 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. 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). 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. 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>Hemos definido el plan de desarrollo Municipal, badenes, en Programa de enumeración de casas y rotulación de calles, distribución de contenedores de basura por todo el Municipio, etc</p> <p>Se realizan reuniones periódicas, con el objetivo de crear estrategias y planes operativos en las diferentes áreas de la instrucción acorde con el organigrama municipal y el manual de funciones.</p> <p>Desarrollar planes y programas con objetivos, para cada unidad o área de la institución</p> <p>Se realizan reuniones periódica con los encargados de áreas, así como con el personal en general, para ver el nivel de avance de los objetivos y si las estrategias plantadas para lograr cada uno de ellos, están dando resultados,</p> <p>Para desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros, se elaboró el manual de funciones de la institución, además de que se designó responsabilidad a cada encargado departamental sobre cada indicador en el SISMAP, por lo que el alcalde realiza reuniones a fin de evaluar los logros alcanzados.</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>A través de la página web, la Oficina de Acceso a la Información y los diferentes medios sociales, podemos medir el rendimiento y la eficacia de los productos y servicios</p> <p>Se evalúan las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, tanto del presupuesto anual, como del presupuesto participativo, mediante reuniones donde intervienen el alcalde, el consejo de regidores, los delegados y la sociedad civil, realizando cambios de ser necesario que permitan mejorar las estrategias según los objetivos deseados</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>		<p>Aun no contamos con una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>Contamos con un sistema en el área de Tesorería, que nos indica los movimientos por símbolos, así como cuadro de cajas y movimientos en el área del departamento de Planeamiento Urbano</p>	<p>Aunque se está trabajando en la sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio</p>
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se está trabajando con la implementación del sistema ya instalado en red.</p>	

4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).		Aun no se implementan un sistema eficiente de gestión del cambio.
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	El presupuesto anual tiene las asignaciones necesarias que asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios, mediante reuniones por departamento	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No se realiza
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	Se ofrece información a través del depto. De Libre Acceso a la Información, de la publicidad en la página Web, de la Nómina, de las compras mensuales, de las Subastas, etc.	

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

<ol style="list-style-type: none"> 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. 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). 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. 4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos. 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). 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>Con el Plan de Operativo anual se establecen las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización de cada área.</p> <p>Este ayuntamiento trabaja apegado a la Ley 41-08 con respecto a la gestión del personal y el otorgamiento de permisos.</p> <p>Con relación a la inserción laboral de personas con discapacidad, en la actualidad contamos con personal, con ciertas discapacidades, quienes realizan sus tareas a la perfección</p> <p>Contamos con el Manual de Funciones Institucional, el cual asigna las responsabilidades de cada área, además al momento de seleccionar un personal, se le entrevista, evalúa y se le dan ciertos entrenamientos para el desarrollo de sus funciones.</p> <p>Se realizan entregas de reconocimientos por labores realizadas, así como incentivos económicos y accensos</p> <p>Se la cultura de desempeño a través de los objetivo, por lo que se evalúa perdizamente cada área de la institución, para determinar el nivel de avance y de este modo motivar el desempeño de los empleados por medio de entrega de reconocimientos, etc.</p> <p>Contamos con el Manual de Funciones, el cual nos ofrece las pautas para seleccionar un personal acorde a sus funciones y responsabilidades</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>Nuestro personal se encuentra capacitado con las necesidades tecnológicas requerida por la institución, además de que se realizan cursos talleres de manera constante para mantener el personal actualizado</p> <p>Contamos con diversidad en la empleomanía</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>Recursos Humanos está trabajando con la organización de los empleados, para luego proceder con la evaluación de desempeño</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>Se estará implementado a través del Plan anual de capacitación</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>Se lleva a cabo un proceso de inducción para los nuevos empleados</p>	<p>Aun no contamos con un plan de desarrollo personal de competencias</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.	Por medio del SAP, MAP, FEDOMU, etc, se han realizados cursos talleres, para desarrollar las habilidades gerenciales y de liderazgo de nuestro personal	
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).	En realizan guía a los nuevos empleados, con la finalidad de que aprendan el funcionamiento de la institución.	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Aunque no existe una política de movilidad interna y externa de los empleados, esta se realiza a medida que determinamos que un empleado, realiza mejor una función u otra.	
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).	Capacitamos el personal para que pueda trabajar con herramientas actuales, como son las redes sociales, medios electrónicos, etc.	
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.	Desarrollamos actividades de formación como son, cursos de desarrollo humano, de política de género, de discapacidades, además se ha instruido el personal para que tenga habilidades sobre solución de conflictos e intereses.	
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.	En la actualidad no se realiza una medición de esta política, pero podemos darnos cuenta que nuestro personal realiza sus funciones implementando la formación recibida.	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No se ha creado un programa para promover carreras para las mujeres, aunque el 90% de nuestro personal (mujer) ha estudiado o esta estudiando alguna carrera universitaria.

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 periódicas de manera abierta con todo el personal, así como reuniones departamentales	
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 reuniones semanales, por área y por equipo, para trazar metas y objetivos, así como dar seguimientos a estrategias aplicadas	
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.	Cada departamento o área, en base al presupuesto anual, tiene un plan de trabajo, por lo que se trazan estrategias para lograr dichas metas	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	El personal de esta institución trabaja de manera unida y armónica, por lo que tanto los encargados de departamento como los empleados comunes, discuten estrategias con la finalidad de que los objetivos planteados se trabajen de manera eficaz	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.		Se realizan reuniones con los empleados para tratar las posibles mejoras, pero en la actualidad no se realizan encuestas.
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.	El ayuntamiento de Rio San Juan, es una familia, por lo que todos y cada uno de los empleados participa en las reuniones periódicas además de tener trato personalizado con los encargados de áreas y diferentes autoridades	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Trabajamos en condiciones ambientales ya que contamos con una planta física adecuada para realizar las labores	En la actualidad se está diseñando la remodelación de algunas áreas de la planta física de la institución
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,	Esta institución tiene un horario flexible, además de que se les otorgan permisos para	El horario laborables es de lunes a viernes, de 8:00 A.M a 2:00 P.M.

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.	diligencias personales, enfermedades, embarazos, etc.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se presta atención a las necesidades de empleados más desfavorecidos o con discapacidad, mediante ayuda económica (enfermedad propia o de un familiar), becas universitarias, ayudas farmacéuticas y construcción y reparación de viviendas, etc.	
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).	Se realizan entrega de reconocimientos y el bono del empleado del mes.	

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, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	El ayuntamiento de Río San Juan cumple la Ley 340-06 de Compra y Contrataciones, por lo que tenemos relaciones con diferentes proveedores del país	La Institución solicitó el Portal Transaccional
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-	Este ayuntamiento trabaja con diferentes entidades, llámese instituciones o personas físicas, los cuales colaboran en el desarrollo de actividades sociales y medioambientales	No se han realizados este tipo de acuerdo hasta el momento

económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	(desastres naturales, operativos médicos, etc.)	
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.	La institución es miembro del Comité de Prevención, Mitigación y Respuesta,	No existe ningún tipo de convenio formal sobre desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público,
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No se ejecuta
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No se ejecuta
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.		No se ejecuta
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No se ejecuta
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Se intercambia buenas practicas con los alcaldes, Fedomu, la oficina senatorial provincial, etc.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	La institución exige a los contratistas destinar el porcentaje establecido a las MIPYMES.	

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.).	Se realiza política proactiva de información sobre el funcionamiento de la organización a través de nuestra página Web, Redes Sociales, Oficina de libre acceso a la información, etc.	

2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	Se animan a los ciudadanos a que se organicen y expresen sus necesidades por medio de Secciones ordinarias, así como del Presupuesto participativo	
3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.	Se involucración los ciudadanos a participar en el proceso de tomas de decisiones, por medio del Presupuesto Participativo, Sesiones Ordinarias, a través de la Pagina Web, Oficina Libre Accesos a la Información, etc.	
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.).	Se realizan recogidas de datos , sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos, por medio de nuestra página Web y de la Oficina de libre Acceso a la información	No contamos con el buzón de sugerencias
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).	Publicamos en nuestra Página Web, el presupuesto General anual, la memoria anual, así como las sesiones, resoluciones, notas de prensa, etc.	
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).	El ayuntamiento tiene un programa de recogida de desechos sólidos, establecido el día, hora y lugar de la recogida.	
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.	A través de nuestra página Web se explican a los usuarios y/o ciudadanos los servicios por departamentos.	

<p>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.</p>	<p>Se evidencias a través de la Pagina Web, y redes sociales,</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>Se realiza alineación en la gestión Financiera con los objetivos estratégicos, a través del presupuesto anual</p>	<p>La no 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.</p>
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>Se realiza un plan de compras anual, por lo que realizan cotizaciones con diferentes proveedores con la finalidad de disminuir costos</p>	
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>Todos los meses se realiza un informe detallado de los movimientos financieros, a través de nuestra página Web y el Sismap</p>	
<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>	<p>el departamento de compras y contrataciones trabaja en la evolución de precios constante para obtener mejores precios</p>	<p>La institución solicito la instalación del portal transaccional, a fin de tener opciones más amplias apegadas a la Ley.</p>
<p>5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>La institución cuenta con una dirección de planificación y Proyectos y un departamento de ejecución presupuestaria, lo cual monitorea que la ejecución del gasto este contemplado en presupuesto</p>	

6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	La institución trabaja en la plataforma, además cuenta con el monitoreo de las cuentas bancarias, informes financieros, ejecuciones, etc.	El ayuntamiento trabaja en la implementación de un programa que permita el control por medio de un sistema.
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Las compras se ejecutan cumpliendo con Ley No. 340-06 de compras y Contrataciones del estado.	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Se evidencian a través de la Página Web, redes sociales, y el SISMAP.	

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 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>Se almacenan los archivos, tanto físicos como digitales, por departamento.</p> <p>Garantizamos que la información externa sea recogida, procesada y usada por medio de la Oficina del SISMAP Municipal y la Oficina de Libre Acceso a la Información</p> <p>La Oficina de Libre Acceso a la Información se actualiza constantemente todos los departamentos, para garantizar la seguridad y el nivel de confiabilidad</p> <p>Se difunden las informaciones a través del mural Informativo, el Boletín de Información mensual, cuenta de Facebook, twitter, grupo de WhatsApp, circulares y correo institucional</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>Nos aseguramos que el personal tenga un intercambio permanente de conocimiento, por medio de reuniones semanales y a través de cursos talleres</p> <p>Brindamos servicios en horario de 8:00 A.M. a 2:00 P.M, donde las personas con discapacidad, envejecientes y embarazadas tienen preferencias para ser atendidos, además contamos con una página Web, donde es colgada toda la información de la institución, la cual es actualizada mensualmente, además de contar con la Oficina de Libre Acceso a la información y brindamos información vía telefónica y a través de correo electrónico</p> <p>Aunque cada departamento es independiente, contamos con un personal que trabaja en equipo, por lo que tratamos de capacitar al personal para poder cubrir y ascender de puesto, la informaciones se archivan física y de manera digital, y la Oficina de Libre Acceso a la Información tiene acceso a todos los archivos para poder cumplir con sus exigencias</p>	
---	---	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Cada Empleado cuenta con computadoras, impresoras y materiales gastables, así como internet, y se le da mantenimiento de manera periódica a nuestros equipos tecnológicos</p>	

<p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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>Nuestro personal es capacitado periódicamente, con el objetivo de que realicen su labor de manera eficaz y eficiente.</p> <p>Todo nuestro personal maneja las tecnología con que trabajamos (uso de computadoras, impresoras, escáner, correo electrónico, cámaras fotográficas.</p> <p>El equipo tecnológico, trabaja en todas las actividades que he requerido</p> <p>El equipo tecnológico tiene conocimientos sobre la materia</p> <p>Se realizan cursos talleres para garantizar la actualización de conocimientos</p> <p>Se mantiene la interacción con las juntas de vecinos, los cuerpos castrenses y grupos sociales, para cubrir la necesidad del municipio.</p> <p>Uso y mantenimiento de redes sociales</p> <p>Por medio de nuestra página web prestamos servicios y damos información a los usuarios</p> <p>La página web de la institución brinda servicios e informaciones actualizadas, además brindamos servicios personales a través de La Oficina de Libre Acceso a la información.</p> <p>El encargado del Sismap Municipal de la institución se encarga de recolectar la</p>	<p>Se está trabajando con la implementación del sistema en red</p> <p>No contamos con un método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p>
---	--	---

<p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>información departamental a fin de mantenernos actualizados. Teniendo en cuenta el impacto ambiental la institución utiliza impresoras con tintas de inyección para evitar gastos innecesarios, además la institucional utiliza el correo institucional para la comunicación de los empleados, lo cual reduce el consumo de papel.</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p>	<p>Nuestro edificio se encuentra en el centro de la ciudad y está a la vista de todos, además este municipio es pequeño lo que permite que los usuarios puedan llegar con facilidad, sin contar que el transporte tanto urbano como rural es fluido, y a través de la página Web, la cual tiene actualizada nuestra ubicación</p> <p>Las instalaciones presentan un uso eficiente para todos los usuarios</p>	<p>En este año, se encuentra presupuestado la reconstrucción y/o medicación de la recepción, tesorería y la cocina de nuestro palacio municipal</p>

<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>Dentro del presupuesto anual se designa fondos para el mantenimiento de los diferentes edificios y equipamientos</p> <p>La institución cuenta cinco autobuses escolares brinda transporte estudiantil el cual brinda servicio en la zona urbana y rural, transporte universitarios, carro fúnebre, camiones de desechos sólidos etc.</p> <p>Las instalaciones son de fácil acceso, tanto para los empleados como los ciudadanos</p> <p>Se han colocado contenedores de desechos sólidos en diferentes puntos estratégicos del municipio y la colocación de tanques en otras áreas de difícil acceso. Y se educa la ciudadanía para que coloquen los desechos en fundas, dentro de los contenedores.</p> <p>Se presta servicios del salón de actos para la realización de actividades, el local de la Aldea Artesanal donde se imparten cursos y actividades, la funeraria municipal la cual ofrece servicios gratuitos y contamos con varias canchas de Básquet Bol, las cuales también son utilizadas para la realización de eventos.</p>	<p>No hay accesibilidad para las personas con discapacidad, además de que no cuenta espacio para parqueo de vehículo</p> <p>No se ejecuta programas de reciclaje</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 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>Trabajamos de forma continuas con los representantes de juntas de vecinos, así como con los diferentes cuerpos castrenses, autoridades militares, fundaciones, iglesias, etc.</p> <p>En temporada ciclónicas, así como en semana santa, patronales, carnavales, se identifican los trabajos a realizar y se asignan responsabilidades.</p> <p>Este municipio por la zona en que está ubicado y por sectores que se encuentran próximo al mar, es considerado de alguna manera vulnerable, por lo que se realizan evaluaciones de riesgos continua especialmente en los meses de temporada ciclónica</p> <p>Las estrategias son planificadas por medio del presupuesto anual, el presupuesto participativo y el plan anual de compras y contrataciones y gestionadas para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>Se realizan reuniones periódicas donde se involucra el personal de la institución y los diferentes grupos de interés, para trabajar y diseñar trabajos dependiendo de la necesidad del momento.</p> <p>Aunque la ley 176 -07. El art. 21 (distribución de fondos dispone como debe ser distribuidos los fondos, sin embargo esta asignación toma en consideración los fines operativos y de</p>	<p>No existe mapa de proceso de todas las áreas.</p>

<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>eficiencia de la institución a través del presupuesto general, se designan partidas, además de que se aprueban por medio de resoluciones dependiendo de la necesidad y la urgencia.</p> <p>Se realizan cambio por medio de resoluciones y por medio del comité de seguimiento dentro del presupuesto participativo, si fuere necesario.</p> <p>Se evidencia a través de las inversiones en las obras de presupuesto participativo, por medio del comité de seguimiento</p> <p>Se evidencias, a través de la página web de la institución, así como de las cuentas de Face Book, Twitter, Integran, etc. Estas permiten fácil acceso y evita que el desplazamiento de las personas a la hora que necesitar estas informaciones.</p> <p>En coordinación con el Departamento de Compras y contrataciones nacional se ha solicitado la implementación del portal transaccional.</p>	<p>El portal transaccional aún no ha sido colocado.</p>
---	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.		No se ejecuta
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,		No se ejecuta

sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).		
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.	Se involucran a las diferentes juntas de vecinos, y grupos sociales en programas de limpiezas, programas contra el dengue, programa de fumigación, etc.	No contamos con el proceso de output
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.	Se involucran los ciudadanos en las asambleas comunitarias, para identificar las necesidades de las diferentes comunidades	
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.	Involucramos a la ciudadanía en el desarrollo de servicios interactivos, por medio del canal televisivo Faro visión. Se realiza de los lunes de cada semana.	
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.	Se realizan a través de la Oficina libre acceso a la información, las redes sociales y nuestro portal web.	
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.).	Promovemos la accesibilidad a través de nuestra página web, y redes sociales.	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Recibimos las quejas a través de la Oficina de libre acceso a la información.	No contamos con la línea telefónica 311, Denuncia, Queja, Reclamación y Sugerencia.

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.	Tenemos un tarifario de los servicios que ofrecemos y los costos. Además de la resolución que sustenta el mismo.	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Se realizan actividades continuas con otras instituciones, como son DIGEPRES, MAP, SAP, etc.	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Se realizan intercambios de datos con el SISMAP, DIGEPRES, MAP, SAP, etc	
4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	Se realizan trabajos continuos a través del SAP, para gestionar de una manera exitosa todas las fases de nuestros modelos de negocios.	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Con la unidad de desarrollo MIPYME proveedores del estado.	
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 ejecuta.
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 ejecuta.

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.). 7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.). 	<p>Contamos con un personal organizado por departamento para brindar un excelente servicio, la oficina de libre accesos a la información y nuestra página web.</p> <p>Involucramos la participación de la ciudadanía por medio del Presupuesto Participativo, y por medio de las Sesiones Ordinarias y Extraordinarias, así como publicaciones en la página web de todos los procesos que se realizan.</p> <p>El horarios dela institución es 8:00 A.M. a 2:00P.M. de lunes a viernes, los costó de los servicios varía (ver en la Página Web.</p> <p>La institución tiene la oficina de libre acceso a la información, las diferentes cuentas de redes sociales, además el programa televisión a través de Faro Visión, Periódico Costa Verde DR</p> <p>Las construcciones y proyectos realizados por la institución han sido recibidos por los ciudadanos con confiabilidad.</p> <p>No existe diferencia en los servicios prestados con relación a los clientes.</p> <p>Todas las informaciones sobre obra, proyectos, resoluciones, compras, y la nómina, etc., están disponible en nuestra Página Web y la oficina de libre acceso a la información.</p>	

8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.	Las informaciones se brindan personal, vía telefónica, correo electrónico, así como por medios de brochures, dependiendo de las necesidades.	
9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.		No se ejecuta
10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Existe una alta confianza hacia la organización y sus productos/servicios, ya que la institución cumple con los compromisos.	

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.	Las comunidades a través del presupuesto participativo, eligen la obra necesaria para su ejecución, el comité de seguimiento se encarga de dar seguimiento a dichas ejecuciones.	
2. Sugerencias recibidas e implementadas.	Son recibidas a través de la Oficina de libre acceso a la información y de la secretaria del Consejo de Regidores.	No contamos con el buzón de sugerencias.
3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		No se ejecuta
4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No se ejecuta
5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.	Reuniones de comité de seguimiento del presupuesto participativo.	

Resultados de la accesibilidad de la organización:

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

<ol style="list-style-type: none"> 1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. 3. Costo de los servicios. 4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. 	<p>Todos los departamentos de la institución tienen un horario de 8:00 A.M. a 2:00 P.M, con excepción del Departamento de Ornato y Limpieza, (servicio colgado en la página web El servicio es por orden de llegada y según el servicio solicitado.</p> <p>El costo varía según el servicio.</p> <p>Los costos de servicios están establecidas mediante tarifario resultado por el Consejo de Regidores.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de canales de información y su eficiencia. 2. Disponibilidad y precisión de la información. 3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización. 4. Número de actuaciones del Defensor Público. 5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información. 	<p>Los canales de información de la institución son: La Oficina de Libre Acceso a la información, La Página Web, Redes Sociales (Facebook, twitter, integran) y vía telefónica.</p> <p>Las informaciones se pueden solicitar de manera presencial a través de la Oficina de Libre Acceso a la información o descargarla en la Página Web y vía telefónica.</p> <p>Se realizan reuniones semanales a fin de ver el rendimiento de los objetivos plantados por áreas y/o departamentos y así medir el rendimiento.</p> <p>Se evidencia a través de los indicadores del SISMAP y de la página Web.</p>	<p>No se realiza medición</p> <p>No se ha realizado actuaciones.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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). 	<p>Se procesan a través de la Oficina de Libre Acceso a la información, se realizan un informe mensual de la mismas</p> <p>A la fecha no se ha procesado ningún expediente devuelto.</p> <p>Se reflejan a través del informe mensual de la Oficina de Libre Acceso a la información.</p>	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). 2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 3. Participación de las personas en las actividades de mejora. 4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético. 	<p>La imagen y el rendimiento de la Institución se ven reflejados, a través de los múltiples reconocimientos que ha recibido nuestra alcaldía, por la labor realizada en diferentes áreas, y a través de las noticias colgadas en nuestra página Web.</p> <p>Nuestro personal forma parte activa de todas las actividades que realiza el ayuntamiento (Carnaveregue, Patronales San Juan Bautista, Torneo de Basquet Bol, Operativo Semana Santa, Temporadas ciclónicas, etc.)</p> <p>El ayuntamiento cuenta con un comité de calidad</p> <p>El personal ha recibido capacitación del Régimen Ético Disciplinario.</p>	<p>En este momento se encuentra en reestructuración, debido al cambio de personal.</p> <p>Nos encontramos a la espera de la demás capacitaciones por parte del Departamento de acreditación y certificación.</p>

5. Mecanismos de consulta y dialogo.	El personal del ayuntamiento se mantiene en consulta y dialogo, por medio de reuniones que se realizan todos lunes de la semana, así como por medio del grupo de what sap, los correos institucionales y circulares.	
6. La responsabilidad social de la organización.	El ayuntamiento tiene a disposición del municipio el transporte escolar y universitario, así como su programa de becas universitaria, aportes al deporte, ayudas a envejecientes y a madres solteras así como a diferentes instituciones sin fines de lucro.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. 3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. 4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido. 5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. 	<p>Nuestra institución cuenta con un personal, que además de trabajar en equipo, realiza sus labores por área y cada departamento cuenta con asignación económica, lo vemos reflejado a través de Presupuesto General.</p> <p>Se realiza el diseño del Presupuesto General y por medio de este los diferentes procesos que se llevan a cabo en la institución.</p> <p>Estos se ven reflejados por medios de ascensos, de la elección del empleado del mes, y bono económico.</p> <p>Se han realizado algunos cambios, como el área de planeamiento urbano, y tesorería.</p>	<p>No se ejecuta</p>

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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.). 2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud). 3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización. 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo. 	<p>La Oficina de Recursos Humanos, se encarga de mediar los conflictos que puedan surgir entre el personal.</p> <p>Nuestra institución tiene un horario flexible, ya que laboramos de 8:00 A.M, a 2:00 P.M. de lunes a viernes. La Oficina de Recursos Humanos se encarga de otorgar los diferentes permisos acordes a las necesidad de los empleados</p> <p>Nuestro personal es tratado, con el mismo trato, la alcaldía está disponible para recibir cualquier inquietud, además son capacitados, para que todos puedan realizar mejor su labor y ser removido o ascendido.</p> <p>El ayuntamiento está ubicando en centro del pueblo, es de fácil acceso y sus instalaciones se encuentran en condiciones aceptables.</p>	<p>En el Presupuesto General 2021, se presupuestos ciertas mejoras para ser ejecutadas a mediados del año.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. 2. Motivación y empoderamiento. 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización. 	<p>La institución trabaja en la capacitación del personal de manera constante, con el objetivo de que puedan desarrollar sus competencias</p> <p>A través de las reuniones semanales de personal son motivados para que realicen su meta con eficacia y empoderados para el trabajo asignado.</p> <p>Se reciben capacitación de SAP, DIGESPRES, el MAP y Compras y Contrataciones del Estado.</p>	

<p>posible conflicto de interés). 10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>La participación voluntaria se ve a diario, ya que en todas las actividades contamos con las opiniones de la sociedad civil, ya que esta es una Institución Pública que trabaja a favor y el bienestar del municipio.</p>	
--	--	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global). 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 	<p>Esta institución se ha destacado por sus aportes, a favor del deporte, la cultura y educación.</p> <p>Las compras se realizan a nivel local, regional y nacional, involucrando en la misma, a pequeñas, medianas y grandes empresas. En cumplimiento con la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.</p> <p>La institución realiza procesos de compras en los cuales se involucran grandes empresas y MIPYME, de conformidad con la Ley.</p>	

<p>carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>El ayuntamiento a través de la sala capitular he emitido varias resoluciones, en miras de proteger el medio ambiente y las reservas naturales.</p> <p>En la actualidad se trabaja con la las instalaciones de cámaras diferentes puntos estratégicos del municipio.</p> <p>El ayuntamiento contribuye y da apoyo a eventos culturales y sociales.</p> <p>Se refleja el impacto por reconocimientos otorgado a la alcaldía de diferente ente social.</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>Una vez pase la pandemia de Covid-19 se trabaja a la reorganización vial.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido</p>
---	--	---

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

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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.). 2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. 3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). 4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.). 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). 6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas. 7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados). 	<p>Para preservar y mantener los recursos el ayuntamiento, en miras de dar cumplimiento de las normas medioambientales brinda con eficiencia los de recogida de basura, así como el mantenimiento del Vertedero, el servicio de la Funeraria, el Cementerio y el matadero.</p> <p>El ayuntamiento tiene excelente relaciones con la Policía Nacional, CESTUR, Defensa Civil, Cuerpo de Bomberos, Cruz Roja, Batallón Comunitario, Consejo de Desarrollo Rio San Juan, Club de Leones, Confederación de Pastores, así como con las diferentes Juntas de Vecinos</p> <p>Existe apoyo destinado a personas en situaciones de desventajas (medicina, becas, reparación de viviendas, etc.</p> <p>Dentro de personal hay personas con cierta discapacidad.</p> <p>Los empleados de la institución participan en todas las actividades realizadas</p> <p>El Ayuntamiento recibe alumnos de los centros educativos públicos y universidades para realizar las horas de servicios social, invita los colegios a conocer sobre sus funciones e instalaciones, involucra al personal en actividades medioambientales como siembra de árboles, realiza actividad para</p>	<p>No se ha medido</p>

<p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>darle a conocer sus ejecutorias a jóvenes de otras ciudades</p> <p>Programas de limpieza para evitar el dengue, de fumigación, de siembras de árboles y programas de limpiezas en áreas protegidas, etc.</p> <p>Se ven reflejados los resultados de la medición de la responsabilidad social, por medio del Presupuesto Participativo.</p>	
---	---	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p> <p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y 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>EL Ayuntamiento cuenta con un sistema de recolección de Desechos, la cual aumenta y facilita la recolección de desechos sólidos.</p> <p>El servicio de recolección de desechos solido mejora, ya que se han adquirido equipos para mejorar el servicio.</p> <p>Se le da cumplimiento a los cronogramas de recolección de desechos sólidos y los lugares</p>	<p>No se ejecuta</p> <p>No se ha medido</p> <p>No se mide</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>	<p>establecido para la limpieza continua, tenemos barredores por zona para mayor eficacia.</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>
---	--	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p> <p>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p> <p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p> <p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p> <p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>Se evidencia por vía de los informes presentados mensuales y enviados para su transparencia al SISMAP a través de sus indicadores y a la página Web institucional.</p> <p>La Guía Caf, no ha hecho ver donde tenemos debilidad, por lo que de manera constante trabajamos en algunas mejoras.</p> <p>El cumplimiento se evidencia por vía de los informes presentados mensuales y enviados para su transparencia al SISMAP a través de sus indicadores y a la página Web institucional</p> <p>.</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se ejecuta</p> <p>Colocación de verifon para pago con tarjeta o en línea a través de la Pagina Web.</p>

7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.		No se evidencia
8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).	Este ayuntamiento ha recibido el premio de carnaval el desfile nacional de carnaval y comparsas carnavalesca	
9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	mediante el informe anual de la contraloría	
10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.		No se evidencia
11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).		No se evidencia

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.