



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

San Gregorio de Nigua

FECHA

08/02/2021

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 autoevaluación 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 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 |
|---|---|---|
| <p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p> | <p>Visión, misión y valores definidos. Están enmarcados a la entrada de la institución y cada empleado fue sensibilizado sobre el tema.</p> <p>Fueron alineados con la visión y misión del alcalde.</p> <p>Los valores institucionales fueron alineados a la visión y misión.</p> <p>Pensando en su gestión de gobierno.</p> <p>Socializamos con los diferentes departamentos de la institución dando a conocer la misión, visión y valores. Estos están expuestos en un mural público.</p> <p>Los valores institucionales fueron alineados a la visión y misión.</p> <p>Se evidencia: Con una reunión de todo el personal para la revisión y socialización. 2. Preparamos material de apoyo requerido para las actividades 3. Presentamos materiales para aprobación de la Dirección del Servicio 4. y coordinamos la actividad con los regidores y demás personal.</p> <p>Código de ética del Ayuntamiento elaborado, aprobado y socializado. Por todo el personal de la institución incluyendo los visitantes con memorándum</p> | <p>No contamos con manual de ética, no tenemos un régimen ético disciplinario</p> |

3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.
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

Socializamos con los diferentes departamentos de la institución dando a conocer la misión, visión y valores. Estos están expuestos en un mural público
 Avisamos periódicamente el proceso interno aplicamos los correctivos de lugar.

El Área de RRHH previene comportamientos no éticos, comunica a los empleados y ciudadanos, el tipo de vestimenta para acceder a las instalaciones, que no deben entrar con armas de fuego ni armas blancas.
 Evidencia: Circular, en el mural y en las diferentes oficinas, memorándum.

| | | |
|---|---|--|
| <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>Realizamos reuniones todos los lunes, nuestro alcalde se reúne con los Encargados de Área una vez al mes y dependiendo de la necesidad se reúne de manera individual con cada uno de ellos. Evidencia foto, video.</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"> 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. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. 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). 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”). Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el | <p>Contamos con una estructura organizativa, la cual fue elaborada en el 2017. Evidencia: Estructura vigente</p> <p>Se han identificado algunos. Se creó la Oficina de Libre Acceso a la información. Evidencia fotos de la oficina.</p> <p>Estamos realizando encuentros para lograr la elaboración del Plan de Desarrollo Municipal. Evidencia, convocatorias.</p> <p>Estamos implementando el Modelo CAF, evidencias: SISMAP y Guía de</p> | <p>No se evidencia</p> <p>No hemos formulado los 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,</p> <p>Aún no está concluido por el nuevo cambio de mando.</p> |

autodiagnóstico.

| | | |
|---|--|--|
| <p>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>En el Ayuntamiento opera atreuve del portar web y el SISMAP, evidencia: Portal SISMAP.</p> <p>Generamos condiciones para el trabajo en equipo, realizamos operativos de limpieza en el que participan todos los empleados.</p> <p>Además de las reuniones periódicas, creamos un grupo de WhatsApp con todos los empleados y un grupo solo con la parte administrativa. En el área de Registro civil se realizan reuniones con los alcaldes pedáneos. Evidencia: registro, fotos, WhatsApp, convocatorias de reuniones. Oficios, solicitudes de necesidades. Evidencia Memorándum.</p> <p>Los empleados son retroalimentados a través del alcalde o su asistente de los cambios y las innovaciones que ocurren en el ayuntamiento. Evidencia: Memorándum, Foto, comunicado y video</p> <p>Se ejecutan reuniones donde los empleados tratan los temas importantes de manera dirigentes choferiles, Dirigentes Deportivos y Culturales, las iglesias, Comerciantes, autoridades policiales y judiciales, entre otros; para mantenerlos informados de los cambios. Foto, comunicado y video.</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 |
|----------|--------------------------------------|-----------------|
|----------|--------------------------------------|-----------------|

| | | |
|---|---|---------------------------------|
| I. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. | Se evidencia a través del cumplimiento de los proyectos y planes que ejecuta la alcaldía. | Evidencia foto de las reuniones |
|---|---|---------------------------------|

| | | |
|--|--|--|
| <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>se promueve la cultura de la confianza mutua a través de la implementación del código de ética. Evidencia foto y memorándum</p> | |
| <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> | <p>Nuestro alcalde se reúne con los Encargados de Área todos los lunes y dependiendo de la necesidad se reúne de manera individual con ellos. Evidencia certificada de participación y lista de participante.</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 apoya enviándolos a participar a diferentes talleres Evidencia certificado y lista de participante</p> | |
| <p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> | <p>Realizamos reuniones, se evidencia A través de la reunión periódica con el personal</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>Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias. Delegando funciones durante vacaciones, autorización a secretarías para firmar de orden permisos, sellar permisos para establecimientos y actividades en la calle, Coordinar proyectos, comité de prevención, otros.</p> | |
| <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> | <p>Se ejecutan varias acciones para promover el aprendizaje de los empleados. Los empleados se envían a todas las capacitaciones ofrecidas por los diferentes organismos, evidencias:</p> | <p>No se ha implementado el reconocimiento</p> |

| | | |
|--|--|--|
| <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> | <p>Certificados</p> <p>La colocación de las luces en navidad fue una idea de un empleado, la colocación de la farmacia, la colocación de los zafacones, fueron ideas de varios empleados y se tomaron en cuenta.</p> <p>Evidencias, convocatorias a reuniones</p> <p>Los días del trabajador se realizan reconocimientos, se le entrega efectivo. Se</p> | |
|--|--|--|

| | | |
|---|--|--|
| <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p> | <p>realiza una rifa de electrodomésticos: abanico, microondas, etc, evidencias: Fotografías de los eventos. Se ha ayudado a empleados con situaciones de salud, se le da para ayudarlos con medicamentos. Foto de la reunión</p> | |
|---|--|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p> | <p>Realizamos un levantamiento de mejora de un cementerio modelo, y un mercado digno del municipio hacer un parque, la construcción de una cancha, hicimos reuniones en las comunidades con la participación de todos los sectores del municipio. Evidencia foto de las construcciones del cementerio y la cancha lista el parque en proyecto y foto de las reuniones con el alcalde, foto colocada en la red y en la noticia del portal de transparencia e Informe presupuestario, fotos, planos, contratos</p> <p>Se coordinan acciones con las sectoriales Nuestro alcalde se reúne con FEDOMU, con gobernadores, regidores, senador y diputados.</p> <p>Se ejecutan encuentros entre la MAE y las autoridades políticas Cumplimos con el programa del Ministerio de Obras Públicas y gestionamos el asfaltado de las principales vías del Municipio</p> | |

4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.

5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.

Realizamos la revisión semestral del presupuesto y cumplimos con los productos establecidos por ley, carreteras, cementerio, otros. Evidencia: Informe presupuestario, fotos, planos, contratos

Nuestro alcalde se reúne con FEDOMU, con otros alcaldes, gobernadores, regidores, senador y diputados, FEDOMU. Evidencia: fotos.

| | | |
|---|--|--|
| <p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> | <p>La institución ha participado en reuniones con la gobernación y los diferentes sectores políticos para diseñar las estrategias a seguir para combatir las problemáticas de seguridad ciudadana y el ruido.)</p> | <p>Contamos con un departamento aliado de la mano de policía para velar por la seguridad de los ciudadanos</p> |
| <p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p> | <p>Tenemos un acuerdo con SURFUTURO que el ayuntamiento les facilito un terreno para ellos construir unas instalaciones para capacitar a la población, Tenemos acuerdo con PIISA para construir una estancia infantil, les otorgamos espacio físico y ellos pagan la empleomanía. Evidencia: Fotos, contratos. Nos estamos reuniendo con la UTECO para la elaboración de nuestro Plan de Desarrollo Municipal.</p> | |
| <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> | <p>La institución participa en las actividades de los diferentes sectores. Evidencia: foto y memorándum colgado en las redes</p> | |
| <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> | <p>Por medio del Facebook promovemos el conocimiento público los trabajos y las actividades que se realizan en la alcaldía. También por el portar web, Instagram, Twitter. Evidencia en las redes sociales</p> | |
| <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p> | <p>Por medio del Facebook promovemos el conocimiento público los trabajos y las actividades que se realizan en la alcaldía. También por el portar web, Instagram, Twitter.</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 |
|---|--|-----------------|
| <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 CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos). | <p>Existe un listado de los grupos de interés Evidencia el listado.</p> <p>Realizamos un levantamiento de mejora de pisos de viviendas de tierra a cemento, hicimos reuniones en las comunidades con levantamientos de necesidades, Foto y video</p> <p>Con el Comité de Prevención se realizó un levantamiento de la situación medio ambiental y el alcalde con una comisión realizaron un levantamiento de los monumentos históricos.</p> <p>Las informaciones relevantes de gestión se encuentran en la memoria de rendición de cuentas. Evidencia: memoria de rendición de cuentas</p> <p>Estamos implementando el modelo CAF. Evidencia: Registro de participantes y fotos.</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. | <p>Tenemos programada una reunión con los grupos de interés para involucrarlos en la</p> | <p>No se ha concluido el Plan Municipal de Desarrollo</p> |

| | | |
|--|---|--|
| <p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p> | <p>formulación del Plan de Desarrollo Municipal, evidencia: Plan de Desarrollo</p> <p>Cumplimos con los productos establecidos por ley, carreteras, funeraria, cementerio, otros. Y definimos una estimación para los trabajos Evidencias: Realizamos la revisión semestral del presupuesto pendientes.</p> <p>Realizamos obras de responsabilidad social, ayudando a personas de escasos recursos a mejorar sus viviendas. Se le entrega medicamentos o ayudas económicas a la iglesia, ayudas estudiantiles, patrocina sus estudios, evidencias: fotografías de las entregas.</p> | <p>No contamos con POA general ni POAs por área No se ha concluido el Plan Municipal de Desarrollo</p> <p>No se ha concluido el Plan Municipal de Desarrollo y no contamos con POA general ni POAs por área.</p> <p>Evidencia contamos foto o imagen de vivienda en diferentes sectores para sustentar esta acción y solicitudes de ayuda para la compra de medicamento y realización de estudio medico (con sus indicaciones)</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. | Realizamos reuniones con el Gran Santo Domingo para compartir experiencias. Con el Plan Quisqueya Limpia en San Juan para el manejo de los desechos sólidos, con la Liga Dominicana, | |
| 2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio. | | No se evidencia el monitoreo sistemático de los indicadores de gestión del cambio |
| 3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes. | Se realizan reuniones con el bloque de las juntas de vecinos con diferentes juntas de vecinos, con el Comité de Prevención, Sindicatos, dirigentes choferiles, Dirigentes Deportivos y Culturales, las iglesias, Comerciantes, autoridades policiales y judiciales, entre otros Evidencias: Conservamos convocatoria foto y acta de reuniones con cada grupo de interés. | |
| 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.). | Existe conformado el comité de calidad, evidencia: Carta del comité, taller CAF y el SISMAP. | No se evidencia que se haya implementado un sistema de gestión de cambio |
| 5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados. | | No se ha concluido el Plan Municipal de Desarrollo y no contamos con POA general ni POAs por área |
| 6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba. | | No se realiza |

| | | |
|---|--|--|
| <p>7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p> | <p>El ayuntamiento cuenta con una medio informativo e interacción a través del cual expresan su necesidades, problemática y solicitudes denuncia y la misma brinda servicios a la ciudadanía. Evidencia contamos con el portar web página de Facebook, whassp entre ostro.</p> | |
|---|--|--|

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|------------------------|
| <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>La Dirección de Recursos humanos recibe solicitudes de personal de los diferentes directores especificando los perfiles de estos. Se ejecuta el diagnóstico de capacitación por área, el cual arroja las necesidades de Capacitación, evidencia: plan de capacitación anual realizado según la necesidad</p> <p>La Dir. de Rec. Hum. del ayuntamiento procura apearse a la Ley 41-08 con respecto a la gestión del personal y el otorgamiento de permisos. En las estaciones existen personal discapacidades varias y los mismos son funcionales con sus responsabilidades, se realizan perfiles para puestos que ayudan para necesidad futuras, evidencia con tamo con foto a los formularios de la diferentes acciones.</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p> | <p>Se realiza selección y colocación de personal aplicando técnicas de entrevista y evaluación psicométrica de personalidad y habilidades técnicas, evidencias: Evaluaciones.</p> <p>Se otorgan remuneraciones y reconocimientos al resultado individual y en equipo, evidencias: Fotografías.</p> <p>Se reconoce el desempeño laboral del empleado con reconocimiento, evidencias: fotos.</p> <p>Se realizan técnicas de entrevista y evaluación psicométrica de personalidad y habilidades técnicas, evidencias: Manual de funciones</p> <p>Recursos humanos en conjunto con otros departamentos socializan las necesidades de capacitación tecnológica y provee cursos talleres para desarrollar esas competencias</p> <p>Se gestionan procesos de selección y el desarrollo del personal, evidencia: Entrevistas, evaluaciones planes de capacitación, contratación de empleados con discapacidad.</p> | |
|---|--|--|

Documento Externo
SGC-MAP

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

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

| | | |
|---|---|--------------------------------------|
| 1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización. | Contamos con las informaciones relevantes de algunos empleados, nivel académico. (Curricular). Evidencia curricular | |
| 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. | con la UNESCO., Las Naciones Unidas Se entrenó el personal para el uso de computadora, digitación, Quisqueya aprende contigo, Relaciones Humanas Curso con países como Japón, estados unidos, con el Plan de las 3Rs. En la Gestión del Riesgo. | No contamos con evidencia |
| 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. | En recursos humanos a través de la unidad de capacitación se realiza la negociación para incluir a todo el personal de acuerdo a su tiempo disponible. En los planes de capacitación Evidencias: Fotos de las reuniones | |
| 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. | Se entrenó el personal para el uso de computadora, digitación, Quisqueya aprende contigo, Relaciones Humanas Curso con países como Japón, estados unidos, con el Plan de las 3Rs. En la Gestión del Riesgo con la UNESCO., Las Naciones Unidas. | No contamos con evidencia |
| 5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor). | | No existe acompañamiento (inducción) |
| 6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados. | Recurso humano procura la buena relación entre sus empleados | |

| | | |
|---|--|--|
| | impartiendo cursos de relaciones humanas e inteligencia emocional Evidencia: fotos y certificados | |
| 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). | | No desarrollamos ni promovemos métodos modernos de formación en todas las áreas |
| 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. | Se impartió una charla al personal sobre la no violencia de género, enfermedades de transmisión sexual. Evidencia: fotos, convocatoria | |
| 9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio. | | No se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas |
| 10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia. | | No se evidencia que se revise la necesidad de promover carreras para las mujeres. |

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. | Realizamos reuniones periódicas, nuestro alcalde se reúne con los Encargados de Área una vez al mes y dependiendo de la necesidad se reúne de manera individual con cada uno de ellos. Se delegan funciones en caso de ausencia por vacaciones de los Encargados, evidencias: Cartas | Evidencia foto y video |
| 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 | Contamos con dos grupos de WhatsApp uno para todo el personal y otro para el personal administrativo., evidencia foto | |

| | | |
|--|---|---|
| ideas (brainstorming)). | | |
| 3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo, sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora. | El ayuntamiento cuenta con el comité de calidad, el cual procura implementar acciones de mejoras. Tenemos constancia de la conformación de la estura. | |
| 4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución. | Realizamos reuniones periódicas, nuestro alcalde se reúne con los Encargados de Área una vez al mes y dependiendo de la necesidad se reúne de manera individual con cada uno de ellos. Cada encargado se reúne con su personal una vez al mes, se evidencia en Fotos y videos | Foto y video |
| 5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora. | | No hemos realizado encuesta 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. | Pueden opinar en las reuniones periódicas, con nuestro alcalde y con los Encargados de Área una vez al mes y dependiendo de la necesidad se reúne de manera individual con cada uno de ellos. Cada encargado se reúne con su personal una vez al mes, evidencia: Convocatorias y listados de asistencias. | |
| 7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. | Se les entrego chalecos, gorras, guantes, botas al personal que trabaja en la recogida de la basura. Y se les aplican las vacunas necesarias para la prevención de enfermedades. | |
| 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. | Con tamo con empleados que están estudiando, los obreros antes de iniciar sus labores deben tomar la clase de alfabetización, se le da permiso a empleados si van de viaje, evidencias: con los formularios de permisos. | |

| | | |
|--|---|--|
| 9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. | Se ha ayudado a empleados con situaciones de salud, se le da para ayudarlos con | |
|--|---|--|

| | | |
|--|--|--|
| | medicamentos, con sus viviendas, en caso de fallecimiento de familiar, donando ataúd Evidencia contratos con la funeraria | |
| 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). | Contamos con un comité de festejos para celebrar los cumpleaños, visitar a los empleados cuando están enfermos, celebramos el día del trabajo, el día de la secretaria, el día internacional de la mujer. Tenemos una banda de. Evidencia: fotos, convocatorias. música, algunos miembros del Ballet Folclórico Municipal son empleados del ayuntamiento Evidencia: fotos, convocatorias. música, algunos miembros del Ballet Folclórico Municipal son empleados del ayuntamiento | |

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, coproductores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.). | Tenemos Identificada a todos los grupos de interés relevantes, evidencias: fotos de actividades. | |
| 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. | Tenemos acuerdo con PIISA para construir una estancia infantil, les otorgamos espacio físico y ellos pagan la empleomanía, evidencias: Acuerdo firmados | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>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.</p> | <p>Cumplimos con el programa del Ministerio de Obras Públicas y gestionamos el asfaltado de las principales vías del Municipio y el cementerio. Con la MEPyD la construcción foto de la reuniones con la autoridades y construcción de lo trabajo realizado</p> | |
|---|---|--|

| | | |
|---|---|---|
| | de la funeraria. Con INAPA el arreglo de las tuberías. | |
| 4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones. | | No se monitorean ni evalúan los resultados |
| 5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado. | | No realizamos análisis de alianzas |
| 6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión. | En los contratos y acuerdos con institución con los diversos sectores, establecen las responsabilidades del sector, evidencias: Contratos | Evidencia de reunión |
| 7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencias de colocación. | | No se realizan |
| 8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking. | La institución ha intercambiado buenas prácticas con la DIGEIG, con la Oficina Presidencial de Tecnología Comunicaciones OPTIC, compartido buenas prácticas, evidencias: Convocatorias y fotos. | Evidencia foto más invitación y partición a taller foto de participación. |
| 9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública. | Contamos con un ejemplar del acta establecida, evidencias: actas | |

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.). | La institución cuenta con un Portal Web, Redes Sociales, Contratos de publicidad, en los cuales se publica todo lo referente a la | |

| | | |
|--|---|-----------------|
| | organización, su estructura y fotos, boletines etc. Evidencias: web, redes sociales, foro, contratos de publicidad, otros. | |
| 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. | Por medio del Facebook y el portal web Animar activa mente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos | |
| 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. | Si a través de nuestras rede sociales y a través de charla, evidencias Fotos y registros de participantes. | |
| 4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.). | Existe la línea 311 diseñada para recoger las reclamaciones, denuncias, quejas y sugerencias, contamos con buzón de denuncias, reclamaciones y denuncias | |
| 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). | El ayuntamiento en su página web muestra informes mensuales, Tenemos publicaciones en revistas, HAINA Digital, en los periódicos locales, rueda de prensas | Foto y contrato |
| 6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como coproductores 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 acuerda con la ciudadanía a seguir una logística de recogida de desechos sólidos, así como también denunciar donde no se está siguiendo el esquema establecido para recolección de desechos sólidos, también existen los deberes y derechos del ciudadano en materia del servicio, se evidencia:la recolección de residuos sólidos Contamos con el diseño de una ruta y frecuencia de desecho sólido y la | |

| | | |
|--|------------------------------|--|
| | supervisión de la misma foto | |
|--|------------------------------|--|

| | | |
|---|---|---|
| 7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio. | En la página web existe un esquema de servicio por departamento en la cual se le explica al ciudadano el proceso para obtener servicio., se evidenciaFormulario de foto | |
| 8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios. | | No se evidencia que exista un estudio previo para mantener la información actualizada |

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. | Realizamos la revisión semestral del presupuesto y cumplimos con los productos establecidos por ley, carreteras, funeraria, cementerio, otros. Y definimos una estimación para los trabajos pendientes. Evidencia: Informe presupuestario | |
| 2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras. | Hacemos un análisis derivado de las proyecciones presupuestarias. Evidencia: Informes de ejecución presupuestarias. | |
| 3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria. | . El ayuntamiento cuenta con un portal de transparencia, tiene un departamento de dotaría, hay una oficina de la Cámara de cuentas del Estado, para auditar los pendientes y también existe un contralor municipal | |
| 4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes. | Estamos trabajando con el SAI, donde anejamos la nómina, presupuesto, todas las utilidades financieras y de RRHH. | |

| | | |
|--|--|---|
| 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.). | Estamos trabajando bajo el régimen que establece la ley, servicios municipales, programas de inversión, para el personal, educativo, género y salud. Evidencia: Presupuesto. | |
| 6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado. | Estamos distribuidos por el área de notabilidad, presupuesto, tesorería | |
| 7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética. | | No se realiza un análisis costo beneficio de las decisiones financieras |
| 8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto. | Y definimos una estimación para los trabajos pendientes. Evidencia: Informe presupuestario. Envía a DIGEPRES un informe mensual y trimestral de las ejecuciones presupuestarias, a Cámara de Cuentas trimestral y a la Contraloría Gral. De la República con los anexos correspondientes, Contabilidad gubernamental. Evidencias: Acuses de envío de informes. | |

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> | <p>La institución cuenta con un sistema de información nombrado “ayuntamiento”, el cual está diseñado a las necesidades de la operación de la institución, y la información se almacena en servidores, evidencia: la página web almacena toda su información.</p> <p>La Institución cuenta con programas que ayudan a que el departamento de relaciones públicas pueda recoger la</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 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.). 5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.). 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. 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>información externa y utilizarla de manera eficaz</p> <p>Nuestros documentos financieros son archivados en forma física, digital en las computadoras y en CD, los obsoletos son almacenados en el archivo muerto. Tenemos Backus todos los viernes de las informaciones relevantes.</p> <p>El ayuntamiento cuenta con correo institucional y grupos de WhatsApp de los directores y empleados, evidencias: Foto y archivo del mismo</p> <p>En el portal web del ayuntamiento, están todas las informaciones relevantes. Dicho portal cuenta con una herramienta de ayuda de lectura para personas con condiciones especiales de asimilación, evidencias: foto portal.</p> <p>La institución cuenta con informáticos para salvaguardar los trabajos realizados por cada empleado. Las tareas se hacen compartidas para que aplicando la gestión del conocimiento. A departamentos poseen un flujograma de procesos de ejecución de tareas.</p> | <p>Contamos con archivo físico y digital memoria y foto.</p> <p>No se evidencia que haya intercambio de conocimiento }</p> |
|---|---|--|

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 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. 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas. 4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: <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. 5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión | <p>La institución cuenta con un sistema de monitoreo, reciclaje. También cuenta con sistema financiero, adicional se posee equipos informáticos para almacenar información como servidores, así como también paginas ciudadanas. Contamos evidencia foto</p> <p>Todas las áreas cuentan con los equipos necesarios para desempeñar las funciones. Tenemos computadoras, scanner, copiadora, teléfonos, entre otros</p> <p>Todo el personal tiene pc asignada, se realizan Backus, se realizan talleres de capacitación, existen correos, foro, etc.</p> <p>El departamento de la institución cuenta con un personal capacitado que brindan soporte técnico y de mantenimiento permanente a todos los equipos y herramientas informáticas</p> | <p>No se realiza</p> <p>No se realiza</p> |

| | | |
|--|---|---|
| <p>de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p> | <p>La institución implementa en el departamento de suministro el relleno de los cartuchos, posee un dominio institucional para la comunicación de los empleados, lo cual reduce el consumo de papel</p> | <p>No se evidencia ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente</p> <p>No se evidencia</p> |
|--|---|---|

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|------------------------|
| <p>I. 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>Los departamentos que ofrecen servicio a los contribuyentes, están ubicados en el primer nivel de la estructura para mejor accesibilidad del quienes lo necesitan, la institución está ubicada de fácil acceso Público</p> <p>Evidencia de foto y la oficina de libre Acceso a la información, RR HH caja, asunto comunitario.</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.

Contamos con área de cubículos y en algunos casos oficinas individuales, evidencias: Fotografía.

| | | |
|--|---|---|
| <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>Contamos con personal encargado de la limpieza, un personal técnico para el mantenimiento de la planta eléctrica, los aires, la estructura física. Y un área de mecánica para el mantenimiento de los camiones y la camioneta.</p> <p>La flota vehicular cuenta con sistema GPS que permite el control del uso indebido de su flota vehicular. Las bombillas utilizadas son de tecnología led, las mismas ayudan a reducir el consumo de energía. Los aires acondicionados en su mayoría son inverter.</p> <p>La institución cuenta con amplio espacio para parqueo de vehículo, evidencia:</p> <p>La institución cuenta con un departamento de activo fijo, que posee una logística de gestión de los activos físicos.</p> <p>La institución permite el libre acceso a sus instalaciones para los ciudadanos que quieran recrearse o hacer actividades.</p> | <p>No existe una política de gestión de activo físico</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. 7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario, 8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.). 9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la | <p>Está diseñado el mapa de procesos, evidencia: Mapa</p> <p>Tenemos identificado el Departamento de aseo y limpieza y transportación, quienes son los responsables del proceso de recogida de basura, limpieza de cementerios, cañadas, aceras, caminos, filtrantes, otros. También los departamentos de Registro y Arbitrio, Contabilidad, evidencia: programa de recogida de desechos solido</p> <p>Los recursos están asignados por ley en 4 cuentas, evidencia: el presupuesto.</p> | <p>No contamos con mapa de procesos ni manual de procesos y no se analizan y evalúan los procesos</p> <p>No tenemos concluido el Plan de Desarrollo Municipal</p> <p>No esta formulado</p> <p>No lo hemos trabajado</p> <p>No lo hemos trabajado</p> <p>No lo hemos trabajado</p> |

| | | |
|--|--|--|
| <p>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>Compramos los uniformes y equipos de seguridad del personal obrero que trabaja en la limpieza del municipio, gracias a lo aprendido en reuniones con el Gran Santo Domingo para compartir experiencias. Con el Plan Quisqueya Limpia, evidencias: Invitación y fotos.</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 tenemos identificado los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares |
| 2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.). | | No hemos realizado encuestas, no se evidencia que hayamos involucrado a los ciudadanos en el diseño de los procesos. |
| 3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización. | | No se evidencia involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios |
| 4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles. | | No se evidencia. |
| 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 evidencia |
| 6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los | Contamos con la recesión para orientar al usuario a si donde dirigirse. | |

| | | |
|--|--|--|
| | Los usuarios son dirigidos al área responsable de acuerdo al documento que | |
|--|--|--|

| | | |
|--|--|--------------------|
| clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados. | estén requiriendo, además contamos con el Facebook para mantenerlos informados y el portar web, Instagram Twitter y la oficina de libres accesos a la información, evidencias Fotos y portales de la redes sociales. | Foto de la oficina |
| 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.). | En el área de contabilidad los documentos son almacenados en formato digital (PC y CD) y de forma física. Elaboramos vayas educativa, Quisqueya Aprende Contigo, Deportivas, Orientando a los Moto conchos, de Tránsito, Brochures para prevenir contaminación y enfermedades contagiosas, para informar los horarios de recogida de basura, evidencia: Programa de Ruta y Frecuencia, Afiches y volantes para informar las actividades culturales | |
| 8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos. | Contamos con un formulario de queja y respuesta. evidencia portar web | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| I. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece. | Nos reunimos con las Zonas Francas de Nigua para definir los términos de la prestación del servicio de aseo y medioambientales. Nos reunimos con los sindicatos públicos para proponerles la extensión de la ruta y las condiciones del espacio público que van a utilizar. Evidencia: Fotos y convocatoria. | |

| | | |
|--|--|--|
| 2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público. | | No tenemos evidencia de realizar un análisis |
| 3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. | | No lo hemos formulado |
| 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. | | |
| 5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. | Nos reunimos con Save The Children para realizar una jornada de descacharrización en las zonas vulnerables, con el Ministerio de Salud Pública realizamos operativos para evitar un brote de Dengue. Con los empresarios de PIISA para solucionar un problema de descongestión de la vía y la reparación de las mismas. Evidencias: fotos, comunicaciones, facturas. | |
| 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 evidencia |
| 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). | Estamos trabajando en la autoevaluación CAF con miras a mejorar toda la organización. Evidencia: Registro de participantes. | |

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 |
|--|---|-------------------------------|
| <p>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).</p> | <p>El Ayuntamiento cuenta con un centro de servicios al ciudadano, tiene una oficina de libre acceso a la información, cuenta con una aplicación de denuncias ciudadana tiene a disposición de los ciudadanos un línea de WhatsApp, servicios en línea en su Pág. Web y recibe denuncias por medios de las redes sociales y línea 311, evidencias: la realización de encuestas de satisfacción.</p> | <p>Portar web, formulario</p> |
| <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> | <p>El Ayuntamiento realiza el Presupuesto Participativo, convoca a la ciudadanía a las sesiones del Concejo de Regidores, invita a las empresas y personas a los diferentes procesos de compras en cada una de sus modalidades, realiza asambleas para las elecciones de las Juntas de Vecinos. Convocatoria, acta de asamblea, acta constitutiva.</p> | |
| <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> | <p>El Ayuntamiento cuenta con rampas en la parte de adelante de las cuales las personas con discapacidad tienen acceso, el horario de prestación de 8:00 am hasta 12:00 pm los costos de los servicios se publican en la página web y redes sociales, evidencias, Fotos de la rampa.</p> | |
| <p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de</p> | <p>El Ayuntamiento cuenta con una oficina de libre acceso a la información y un</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>toma de decisiones, etc.).</p> <p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> | <p>portal institucional y de transparencia donde todas sus ejecutorias, también se publican en las redes sociales, se publican los procesos de licitación pública nacional en los periódicos y el Ayuntamiento publica, evidencia: publicación en las redes sociales.</p> <p>El Ayuntamiento tiene un contrato con una recicladora de desechos sólidos, evidencias, contrato.</p> <p>El tipo de servicios que realiza nuestra institución es para todo público no importa edad o género, por lo tanto, no existe diferenciación de los servicios, evidencias, expedientes de los servicios brindados a los ciudadanos clientes.</p> <p>El Ayuntamiento posee una página web, redes sociales, publica en los periódicos, elabora revistas, brochure, etc.</p> <p>Evidencias: Documentos varios y el SISMAP</p> | <p>foto</p> <p>No existe frecuencias establecidas.</p> <p>No se mide la confianza hacia la organización.</p> |
|---|---|--|

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

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

Documento Externo
SGC-MAP

Guía CAF
2013

| | | |
|--|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Sugerencias recibidas e implementadas. 3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. 4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes. 5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. | <p>El Ayuntamiento implica a los grupos de interés en la toma de decisiones en el PPM, invita a la ciudadanía a las convocatorias a sesión del Concejo de Regidores, convoca a los procesos de compras</p> <p>El Ayuntamiento en su página web cuenta con una sección de sugerencias, evidencias: sugerencias recibidas</p> <p>El Ayuntamiento cuenta con una aplicación de denuncias ciudadanas.</p> <p>El Ayuntamiento otorga beca a estudiantes, ayudas a necesitados, realiza programas culturales para todas las edades entregas de ayudas de útiles deportivos.</p> <p>El Ayuntamiento realiza reuniones con juntas de vecinos y con el Comité, evidencias: Listados de asistencia.</p> | <p>No se evidencia el grado de implicación de los ciudadanos.</p> <p>No se evidencia la medición.</p> <p>No se evidencia la medición</p> |
|--|---|--|

Resultados de la accesibilidad de la organización:

| Ejemplos | | |
|--|--|--|
| <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 | | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

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. | Los canales de información del Ayuntamiento son: Página Web, Redes Sociales, revistas, brochure, videos, periódicos digitales. Evidencias: enlaces página web y redes sociales, revistas Santiago cambia y Santiago avanza, brochure OMPU y centro de control y mando, printscreen de publicación periódicos digitales | No se evidencian el número de actuaciones |
| 2. Disponibilidad y precisión de la información. | El Ayuntamiento dispone de información precisa en su página web, en la OAIM, redes sociales. | |
| 3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización. | El Ayuntamiento maneja estadísticas del manejo de los desechos sólidos y las hace públicas | |
| 4. Número de actuaciones del Defensor Público. | Se evidencia en las evaluaciones del Portal de Transparencia que realiza la DIGEIG a nuestro ayuntamiento y en los indicadores del SISMAP | |
| 5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información. | | |

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. | En la aplicación cuéntame de nuestro Ayuntamiento y en la línea 311 número y tiempo de procesamiento de las quejas. | No se lleva un registro de expedientes |
| 2. Número de expedientes devueltos por errores o casos | | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p> | <p>nuestro ayuntamiento requerimientos legales publicados.</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 |
|---|---|------------------------|
| <p>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p> <p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p> | <p>El Ayuntamiento ha recibido reconocimientos de otras instituciones, instituciones privadas han realizado encuestas sobre la imagen y rendimiento de la institución.</p> <p>El Ayuntamiento ha recibido reconocimientos de otras instituciones, instituciones privadas han realizado encuestas sobre la imagen y rendimiento de la institución</p> <p>El ayuntamiento tiene constituido el comité de calidad, está la conformación del ASP.</p> | <p>NO FORMULADO</p> |

| | | |
|---|---|--|
| <p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p> | <p>El ayuntamiento a través de la dirección de RH, de manera periódica difunde circulares haciendo conocimiento del régimen ético según la Ley 41-08. Existen ordenanzas evacuadas con la finalidad de comprometer las actuaciones de las Personas.</p> | <p>Evidencia ejemplar de misión y valore y tema ético foto de la reunión</p> |
| <p>6. La responsabilidad social de la organización.</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. La ciudadanía puede consultar a través de los diferentes mecanismos electrónicos.</p> | <p>Foto de la actividad</p> |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|------------------------------|
| <p>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> | | <p>No existen mediciones</p> |
| <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> | | <p>No existen mediciones</p> |
| <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> | <p>La institución a través de la Dir. De Rec. Hum. tiene un personal asignado para el acompañamiento a las diferentes áreas, los cuales ayudan a agilizar este proceso.</p> | |
| <p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> | | <p>No se realizado</p> |
| <p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p> | <p>El ayuntamiento procura actualizar las competencias de su personal. Evidencias:</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | realizados talleres, y posee acuerdo con el INFOTEP, INAP, CAGEFFI. | |
|--|---|--|

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>Existe en la unidad de RRHH un sistema de permisos, evidencias: Formularios.</p> | <p>No se han realizado mediciones sobre el ambiente de trabajo y la cultura de la organización (por ejemplo, la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc</p> <p>No tenemos mediciones sobre La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización</p> |

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

| 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>No tenemos Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>No hay plan definido de capacitación</p> <p>No tenemos definidos los objetivos estratégicos</p> |

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| <p>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.).</p> <p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> <p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p> <p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> | <p>Realizamos la encuesta de clima laboral con el departamento de Recurso humano. Evidencia de foto de reunión</p> <p>Existe aplicación de evaluaciones de desempeño, evidencias: Evaluaciones Los empleados se involucran activamente en las actividades programadas por la Institución y tienen la libertad de aportar ideas o sugerencias sobre las mismas. Evidencia: Foto de la reunión</p> <p>Tenemos lo que es la plataforma web y equipo de comunicación, evidencia: Medios digitales.</p> <p>Contamos con la oficina de libre acceso a la información y el portal web con un formulario preguntale al alcalde, evidencia: Foto del formulario</p> <p>Se realiza reconocimiento al personal anual, evidencia: Fotos</p> | <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia la medición</p> <p>No hemos realizado medición.</p> |

9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo,

| | | |
|--|--|-----------------|
| 10. posible conflicto de interés). Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización. | | No se 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 |
|--|---|----------------------------------|
| <p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p> | <p>El ayuntamiento municipal trabaja la clasificación en el retiro de los desechos sólidos, reduciendo la contaminación en la ciudad y creando conciencia en los municipios. Para el sano desarrollo físico y mental, de sus municipios, coordina y apoya constantemente, actividades en las distintas disciplinas deportivas, facilitando a las ligas y equipos, utilerías, recursos económicos, reconocimientos; acondiciona instalaciones deportivas en los diferentes sectores. Organiza las fiestas religiosa y cultural a San Gregorio magno. Ayuda a personas con enfermedades delicadas.</p> <p>A nivel de reputación de la organización, los usuarios de las redes sociales como gobierno local tenemos una calificación 4.3 De igual forma, se archivan</p> | <p>No tenemos las mediciones</p> |

| | | |
|---|---|---|
| <p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo, percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de 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</p> | <p>comunicaciones de clientes y grupos de interés, reconociendo al Ayuntamiento su colaboración en actividades benéficas y de aspectos sociales, Foto de las calificaciones.</p> <p>Listado de compras de insumos y material gastables justos, reutilizables. (Inventario en el Departamento de compras</p> <p>Damos importancia a la participación democrática de las instituciones y grupos sociales en el diseño y aplicación de planes que favorezca a la municipalidad</p> <p>Es fuerte la presencia y el apoyo económico de la organización: Programas de Ayuda</p> | <p>No lo hemos medido</p> <p>No lo hemos medido</p> <p>No lo hemos medido</p> |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| <p>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>Estudiantil, actos patrios, fiestas patronales, actividades deportivas, culturales, educativas y de salud</p> <p>El Ayuntamiento responde a situaciones eventuales y de emergencias de impacto social. Cuerpo de Bomberos, Asistencia Social, participación comunitaria, y otros</p> | <p>No poseemos medición de la misma</p> |
|---|---|---|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|---|
| <p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> | <p>Mantenemos una buena relación con los grupos comunitarios, con las asociaciones de comerciantes, el sector educativo, Plan Nacional de Alfabetización, Programas de Ayudas estudiantiles. Juventud, grupos de carnaval, Juntas de Vecinos. FEDOMU</p> <p>Hacemos publicaciones permanentes en los medios locales, regional y medios digitales de las obras y e iniciativas asumidas por la organización</p> <p>Registro de ayuda y colaboración en el departamento de Asistencia Social. Programa de Ayudas estudiantil a varios estudiantes universitarios</p> | <p>No evidencia la medición</p> <p>No se evidencia la medición.</p> |

| | | |
|---|---|------------------------------------|
| <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> | <p>Realizamos un operativo de prevención y educación sobre catástrofes naturales, realizamos un simulacro con personas de diferentes países, entregamos brochures a la comunidad para capacitarlos. Participamos orientando la comunidad de cómo evitar la propagación de Dengue y otras enfermedades, les dimos cloro y explicamos cómo debían usarlo.</p> | <p>No tenemos evidencia</p> |
| <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> | <p>Participamos de actividades deportivas, contamos con empleados miembros del ballet folclórico del municipio, con una banda de música para apoyar actividades culturales y deportivas.</p> | <p>No formulado la medición</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>No formulado la medición</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>Orientamos la comunidad para que sepan cómo reaccionar en caso de ahogamiento de una persona, junto con la Defensa Civil, la Cruz Roja y el Departamento de Salud. , evidencias: Operativo de Limpieza junto Cementos Argos, ACCUMED, Ministerio de Salud, Alambres Dominicanos, Plásticos Lins. Otros</p> | <p>No se evidencia la medición</p> |
| <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p> | | <p>No se evidencia la medición</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 |
|---|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos). 2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.). 3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. 4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. 5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto. 6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. 7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. | <p>Se ha incrementado la capacidad de recogidas de desechos de sólidos. Incremento del personal cobrando a través de la nómina electrónica, evidencias: Programa de trabajo.</p> <p>Realización de bacheos de calles y avenidas en los diferentes sectores del municipio, evidencias: fotos de la Reparación de viviendas a personas de escasos recursos y del cementerio personal.</p> | <p>No se hemos medio el servicio</p> <p>No se evidencia la medición</p> |

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|---------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 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>Contamos con una planta física en óptimas condiciones, evidencia , foto.</p> | <p>No realizado la medición</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>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.</p> <p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p> <p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p> | <p>Se elaboran informes financieros trimestrales y remitidos a los organismos reguladores, evidencias, Informes</p> | <p>No se evidencia la medición</p> <p>No se evidencia la medición</p> <p>No se evidencia la medición</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia la medición</p> |
|---|---|---|

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