



*Avanzamos para ti*



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

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**Ayuntamiento Municipal de Cayetano Germosén**

**FECHA**

**10 / junio /2021**

# MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

## Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado esta 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 (*benchmarking*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

## **INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.**

### **Evaluación Individual.**

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

**Incluya evidencias.** Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
  - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
5. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
  6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
  7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

## CRITERIOS FACILITADORES

### **CRITERIO I: LIDERAZGO**

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

#### **SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p> <p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como</p>	<p>Hemos formulado la Misión y Visión de la organización. Evidencias: Presupuesto Anual</p> <p>Hemos iniciado nuestro Plan Municipal de Desarrollo donde se instruyó un marco de valores de acuerdo a nuestra misión y visión. Evidencias: Registro de Participantes Lanzamiento Plan Municipal de Desarrollo. Lista de asistencia con los técnicos del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.</p> <p>La Misión y Visión de la organización se encuentran publicadas en nuestra Página Web. Evidencia: <a href="http://ayuntamientocayetanogermosen.gov.do">http://ayuntamientocayetanogermosen.gov.do</a></p>	<p>No se revisan</p>

demográficos.		
<p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>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 un taller virtual sobre evaluación de desempeño laboral para mejorar el comportamiento en el ambiente municipal.</p> <p>Evidencias: Lista de Participantes Nos regimos por la Ley 41-08 de Función Pública.</p> <p>Evidencia: Régimen Disciplinario Ley 41-08 Notificaciones de Acciones de Personal de RRHH</p> <p>Hacemos reuniones periódicas para monitorizar el cumplimiento de los objetivos, según sea necesario.</p> <p>Evidencias: Registro de participantes Fotos Minuta</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>Hemos definido la estructura organizativa de la institución.</p> <p>Evidencias: Mural Página WEB</p>	<p>No hemos homologado la estructura organizativa con el MAP</p>

<p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Hemos definido metas por resultados cuantificables en las áreas de recaudación. Evidencia: Ejecución Presupuestaria de ingresos</p> <p>Hemos implementado un INTRANET para facilitar la gestión de la información, y hacemos Back out para asegurar los datos de la organización. Contamos con Página Web <a href="http://ayuntamientocayetanogermosen.gob.do">http://ayuntamientocayetanogermosen.gob.do</a>, redes sociales, donde publicamos las actividades e información acerca de los servicios y contactos de la organización. Evidencias: Red de computadoras Back out Página Web y redes sociales activas. Hemos actualizado la Guía del Modelo de Gestión de Calidad CAF. Hemos sustituido parte de los miembros del Comité de Calidad por motivo al cambio de gestión. Evidencias: Carta de Comité de Calidad. Contamos con una página WEB institucional para publicar la información relevante de la institución y que de esta forma el ciudadano pueda estar informado de los servicios que ofrecemos. Evidencias: <a href="http://ayuntamientocayetanogermosen.gob.do">http://ayuntamientocayetanogermosen.gob.do</a></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>Contamos con el servicio de INTRANET a través de una carpeta compartida para facilitar la comunicación interna y gestión de la información,</p> <p>Evidencias Carpeta en el Servidor nombrada Documentos Públicos.</p> <p>Se han tomado talleres virtuales impartidos por el MAP, Contabilidad Gubernamental, Contrataciones Públicas, Ministerio de la Presidencia Sistema 3.1.1., Instituto Nacional Geográfico, FEDOMU, entre otras.</p> <p>Evidencias: Fotos Registro de Participantes.</p> <p>Se realizan reuniones con supervisores Enc. De áreas y empleados para comunicarles las iniciativas de cambio, y con las diferentes juntas de vecinos del Municipio.</p> <p>Evidencias: Fotos.</p>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<p>Se realizan reuniones periódicas con encargados y empleados para establecer el respeto y las funciones de cada quien.</p> <p>Evidencias: Fotos</p>	<p>No existe evidencia</p>



<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Se realizan reconocimientos a los empleados. Se asiste a las necesidades personales de empleados principalmente aquellos de bajos ingresos. Evidencias: Órdenes de Compra en Farmacias autorizadas</p>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</li> <li>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</li> <li>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.</li> <li>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la</li> </ol>	<p>Con el presupuesto participativo municipal, con el PEDEPE y con alianzas interinstitucionales.</p> <p>Formación y juramentación de la Mesa Local de Seguridad, Ciudadanía y Género. Evidencias: Fotos Registro de asistencia</p> <p>Se realizan asambleas mensuales para identificación de problemas y búsquedas de soluciones de carácter público. Evidencias: Lista de asistencia</p> <p>Se identifican las necesidades públicas a través de los grupos de interés y realizar acuerdos con las autoridades correspondientes. Evidencias: Acta de asamblea Mesa Local de Seguridad, Ciudadanía y Género.</p> <p>Se involucran las juntas de vecinos, Cruz Roja, Iglesias, sector empresarial, entre</p>	

<p>organización.</p> <p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>otros</p> <p>Evidencias:</p> <p>Convocatorias</p> <p>Se mantiene relaciones periódicas con el Poder Ejecutivo, con la Oficina Senatorial Espailat y con varios diputados.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Cartas de solicitudes recibidas.</p> <p>Se involucran las Juntas de Vecinos en el presupuesto participativo anual.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Listado de Asistencia</p> <p>Asambleas Comunitarias</p> <p>Resolución aprobación Presupuesto Participativo</p> <p>Se participan en reuniones y actividades convocadas por las Juntas de Vecinos</p> <p>Evidencias:</p> <p>Convocatorias por parte de las Juntas de Vecinos</p> <p>Si, a través del portal institucional y redes sociales.</p> <p>Contamos con una Pagina Web actualizada.</p> <p>Contamos con un brochure institucional con información y costo de los servicios ofrecidos. .</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"> <li>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</li> <li>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</li> <li>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</li> <li>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</li> <li>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas</li> </ol>	<p>Hemos identificado los grupos de interés, hemos creado un registro de los grupos de interés como son: Defensa Civil, 911, La Policía, Los Bomberos, La Junta de Vecinos, La Escuela, Liceo, Centro Tecnológico, INFOTEP, Clubes deportivos</p> <p>Escuchamos y Analizamos la información sobre los grupos de interés a través de reuniones realizadas en el ayuntamiento.</p> <p>Evidencias: Listado de contactos</p> <p>Hemos recopilado y analizado la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc., para llevar a cabo nuestro Plan Estratégico, el cual está en proceso de elaboración.</p> <p>Evidencias: Listado de Asistencia Diagnóstico realizado por las mesas técnicas de trabajo</p> <p>Se recoge la información relevante a través de reuniones, las sesiones llevadas a cabo con los munícipes y la Memoria de Gestión Anual.</p> <p>Evidencias: Registros de participantes Agenda Rendición de Cuentas Gestión 2020-2021</p> <p>Hemos actualizado la Guía del Modelo de Gestión de Calidad CAF. Hemos impartido el taller a todo el personal, tenemos</p>	
---	---	--

(por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).	conformado el Comité de Calidad e iniciado el autodiagnóstico. Evidencias: Registro de participantes Carta de Comité de Calidad Fotos	
---	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</li> <li>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</li> <li>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</li> <li>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</li> <li>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</li> <li>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</li> </ol>	<p>Se inició el diagnóstico para formular el Plan Municipal de Desarrollo. Evidencia: Levantamiento Datos Primarios del Municipio de Cayetano Germosén</p> <p>Se formó el Consejo Municipal de Desarrollo. Evidencias: Carta de Constitución Concejo Municipal. Se formaron las mesas técnicas de trabajo por las distintas áreas Evidencia: Lista de asistencia de Conformación Mesa Técnica</p> <p>Se publican relaciones de compras mensuales. Evidencia: Página Web Institucional</p> <p>Se realizó el Plan Anual de Compras</p> <p>Se formó la Mesa Local de Seguridad, Ciudadanía y Género para integrar los diferentes grupos sociales en la estrategia y planificación de la organización.</p>	No se ha finalizado el Plan Municipal de Desarrollo

	Evidencias: Fotos Listado de Asistencia	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</li> <li>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</li> <li>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</li> <li>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</li> <li>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</li> <li>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</li> <li>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</li> </ol>	<p>Se han definido las prioridades conjuntamente con PEDEPE. Evidencia: Plan Estratégico de la Provincia Espaillat</p> <p>Se identificaron las necesidades en orden de prioridad para ser incluidas en el Plan Estratégico de la Provincia Espaillat. Evidencia: Listado de Participantes</p> <p>Los objetivos de la organización se incluyen en el presupuesto anual Evidencia: Presupuesto anual</p> <p>Se pueden notar y evaluar los avances obtenidos en el SISMAP de acuerdo a la puntuación de cada indicador. Evidencia: Ranking SISMAP</p> <p>Los indicadores del SISMAP.</p> <p>Realizamos reuniones con los diferentes grupos de interés para coordinar y buscar soluciones a las necesidades demandadas. Evidencias</p>	<p>No se ha finalizado el Plan Municipal de Desarrollo</p>

	Fotos	
--	-------	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	Se reciben capacitaciones constantemente para cumplir con las exigencias de los nuevos tiempos. Evidencia: Registro de Participación	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	Los indicadores se monitorean constantemente en el SISMAP.	
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	Se realizan reuniones con los diferentes grupos de interés para debatir proyectos de innovación. Evidencias: Fotos Listado de asistencia	
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.).	Cada año se realiza un informe de la gestión el cual nos permite evaluar los cambios necesarios para la organización. Evidencias: Rendición de Cuentas 2020-2021	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Se depositan los ingresos propios diariamente. Se realizan modificaciones presupuestarias aprobadas por el Concejo de Regidores y Oficios del Alcalde. Evidencia: Comprobantes de Depósitos Resoluciones Municipales	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el		No se ha validado La estructura organizativa con el

cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		Ministerio de Administración Pública
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.	Tenemos página web en procura de mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes. Evidencias: <a href="http://ayuntamientocayetanogermosen.gob.do">http://ayuntamientocayetanogermosen.gob.do</a>	

### **CRITERIO 3: PERSONAS**

*Considerar lo que hace la organización para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del grupo de interés y de la estrategia de la organización.</li> <li>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y</li> </ol>	<p>Se analizan las necesidades de Recursos Humanos en conjunto con los Enc. Departamentales.</p> <p>Evidencia: Lista de participación de reuniones.</p> <p>Nos regimos por la Ley 41-08 de Función Pública.</p>	

<p>género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</li> <li>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).</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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).</li> </ol>	<p>Se toma en cuenta el perfil de la persona para ocupar un cargo. Evidencia: Curriculum vitae Cartas de Recomendación. Se realizó un Curso Taller sobre Evaluación de Desempeño. Evidencias: Fotos Registro de Participación.</p> <p>Contamos con el Sistema de Administración Financiera Municipal (SIAFIM), el cual nos permite gestionar las partidas presupuestarias. Evidencias: SIAFIM en funcionamiento. Se están recibiendo capacitaciones de manera virtual y presencial. Recibimos la Guía de reclutamiento y selección de personal para la Carrera Administrativa Municipal por parte del MAP. Evidencias: Fotos Listado de asistencia</p>	<p>No se ha elaborado el manual de cargos y funciones.</p> <p>No hemos evaluado el desempeño de los empleados.</p> <p>No tenemos descripción de puestos.</p>
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	Se toma en cuenta la capacidad de la persona de acuerdo a los objetivos de la organización. Evidencia: Curriculum vitae Cartas de Recomendación.	
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.	Se elaboró el plan de capacitación anual. Evidencia: Formulario del INAP Evidencia cargada en el SISMAP	
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.	Se realizó el Plan de capacitación correspondiente al año 2021 y se envió al INAP. Evidencia: Evidencia cargada en el SISMAP Notificaciones de correo electrónico recibidas	
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.	A través de talleres de capacitación impartidos por el MAP, DIGEIG, FEDOMUJ Evidencia: Registro de Participación.	
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).	Se realizan acompañamientos individuales al personal de nuevo ingreso. Evidencia: Reportes de Capacitación a RRHH	

6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.		No se aplica
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).	Se reciben capacitaciones virtuales de los diferentes organismos de control a través de ZOOM y Microsoft Team. Evidencias: Fotos	
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 elaboró el Plan anual de capacitación. Evidencia: Formulario del INAP	
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 de la análisis costo/beneficio.		No se han realizado evaluaciones de desempeño.
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	Se realizan cursos técnicos en coordinación con el INFOTEP para capacitar a las mujeres del Municipio. Evidencia: Registro de inscripción de participantes del Curso	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Se realizan reuniones periódicamente con los Enc. de Departamentos Evidencia: Listado de asistencia	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo,	Existe un buzón de sugerencias Evidencia: Foto	

hojasdesugerencias,gruposdetrabajo,tormentade ideas (brainstorming)).	Evidencia cargada en la Página WEB	
3. Involucraralosempleadosy susrepresentantesen el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	Se formó LA Asociación de Servidores Públicos. Evidencias: Fotos Estatutos	
4. Procurarelconsenso/acuerdoentredirectivosy empleado sobre los objetivos y la manera de medirse en su consecución.	Se realizan reuniones periódicamente para mantener el clima laboral entre empleados y directivos. Evidencia: Registro de Participantes	
5. Realizarperiódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Las encuestas de clima se incluyeron en el Plan anual de Capacitación 2021. Evidencia: Formulario del INAP	
6. Asegurarque los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.		No existe evidencia
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Existen condiciones ambientales razonables, la mayor parte de los empleados cuenta con un seguro de salud y riesgo laboral. Evidencia: Comprobantes de pago TSS Formularios de Nomina.	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	Se conceden permisos por escrito, ya sea por maternidad o paternidad así como de acuerdo a la necesidad de los trabajadores. Evidencia: Acciones de Personal de RRHH	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se asisten a los empleados de bajos ingresos. Evidencias:	

	Se le otorgan órdenes de compra en farmacias y almacenes autorizados.	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	Se reconocen las juntas de vecinos y los clubes deportivos por sus grandes aportes a la Comunidad. Evidencia: Actas de sesiones del Concejo de Regidores Fotos	

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

*Considerar lo que la organización hace para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	Hemos identificado socios claves tales como: Ayuntamientos vecinos, las escuelas, El Club Rotario, Club Félix Tavera, Juntas de Vecinos...SUPLIDORES. Evidencias: Cartas de acuerdos interinstitucionales	
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.	Si, se han realizado acuerdo interinstitucionales, se han recibido aportes para el Remozamiento de la Funeraria Municipal, preparación de caminos vecinales y para el embellecimiento del Parque Municipal. Evidencias: Fotos Recibos de ingresos	

<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>Si, se han recibido colaboraciones de la Oficina Senatorial de Espailat así como también se han realizado acuerdos con el Ayuntamiento de Moca. Evidencias: Fotos Recibos de ingresos</p>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>Se realizó un acuerdo con el Alcalde del Municipio de Moca para depositar los residuos sólidos en el vertedero del referido Municipio. Evidencias Cartas de convenios.</p>	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>Se formó la Mesa Local de Seguridad, Ciudadanía y Género para identificar las necesidades del Municipio. Evidencias: Fotos Registro de Participantes.</p>	
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>Se realizan asambleas mensuales para asignar responsabilidades a los diferentes sectores que conforman la Mesa Local. Evidencias: Lista de Asistencia.</p>	
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.</p>	<p>Se realizan colaboraciones a diferentes organizaciones. Evidencias: Comprobantes de cheques Órdenes de Compra</p>	
<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>	<p>Se envían evidencias de las buenas practicas al SISMAP Evidencia: Cargas de evidencias en el SISMAP Notificaciones de correo electrónico recibidas.</p>	
<p>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de</p>	<p>Se seleccionan proveedores de servicios del</p>	

responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	mismo municipio. Evidencia: Lista de Proveedores	
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	Tenemos un portal de transparencia en nuestra Página WEB <a href="http://ayuntamientocayetanogermosen.gob.do">http://ayuntamientocayetanogermosen.gob.do</a>	
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.	A través del Presupuesto Participativo, en las reuniones que se realizan y Cabildos Abiertos. Evidencias: Listado de Asistencia Asambleas Comunitarias Resolución aprobación Presupuesto Participativo Contamos con un buzón de sugerencias	
3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.	Se convocan los representantes de las diferentes juntas de vecinos para consulta en la toma de decisiones Evidencia: Lista 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.).	Se reciben reclamaciones y quejas de los ciudadanos a través del buzón de sugerencias. Contamos con el Sistema 3.1.1. en nuestra página WEB Evidencia: Notificaciones escritas de los ciudadanos	

	<a href="http://ayuntamientocayetanogermosen.gob.do">http://ayuntamientocayetanogermosen.gob.do</a>	
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).	Se publican las actividades del Ayuntamiento en la página Web y en el Facebook Evidencia: <a href="http://ayuntamientocayetanogermosen.gob.do">http://ayuntamientocayetanogermosen.gob.do</a>	
6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	Se les da participación a los ciudadanos en la realización de proyectos así como también para que expresen su grado de satisfacción. Evidencia: Actas de asamblea Presupuesto Participativo.	
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.	Se encuentran publicados en nuestra página Web. <a href="http://ayuntamientocayetanogermosen.gob.do">http://ayuntamientocayetanogermosen.gob.do</a> Contamos con ordenanzas municipales donde se especifica el costo de cada servicio. Contamos con un brochure de los servicios municipales que se ofrecen	
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	Se dispone información actualizada en nuestra página WEB <a href="http://ayuntamientocayetanogermosen.gob.do">http://ayuntamientocayetanogermosen.gob.do</a>	

### SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1. Alinearla gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Se evidencia a través de la formulación del presupuesto anual.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Se realizan reuniones entre el equipo financiero y el ejecutivo Evidencia: Listado de asistencia	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Se remiten los informes mensuales y trimestrales a los diferentes organismos de control. Se cargan los informes y evidencias a esta página WEB. Evidencia: Acuses de recibo <a href="http://ayuntamientocayetanogermosen.gob.uy">http://ayuntamientocayetanogermosen.gob.uy</a>	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Se realizan cotizaciones de compra. Evidencia: Cotizaciones de Compra	
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.).	Contamos con el Sistema de Administración Financiera Municipal (SIAFIM)	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	El Enc. De Contabilidad trabaja en coordinación con la Tesorería Municipal para lograr una mayor eficiencia en las ejecuciones presupuestarias. Evidencia: Informes Financieros firmados	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero	Se evidencia con las asambleas de	

ero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	esupuesto Participativo.	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Se evidencia en el Plan de Inversión Municipal.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurarse de su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus áreas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p>	<p>A través del Sistema de Administración Financiera Municipal (SIAFIM) Se elaboró un Plan Anual de Capacitación, el cual será ejecutado durante el año 2021. Evidencia: Formulario del INAP</p> <p>El ayuntamiento evidencia la formación de sus servidores a través del registro de participación de los Cursos Talleres impartidos por los diferentes organismos de control. Se invita a todos los departamentos involucrados con una hoja de registro para asegurar la participación de los mismos. Evidencia: Lista de asistencia</p> <p>El ayuntamiento usa varios canales para difundir la información en cascada a toda la organización, como el INTRANET, Página Web <a href="http://ayuntamientocayetanogermosen.gov.do">http://ayuntamientocayetanogermosen.gov.do</a>, Mural Informativo. Evidencias: Carpeta en el Servidor llamada Documentos Públicos.</p>	

<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida del posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>Existe una oficina de libre acceso a la información, una página Web <a href="http://ayuntamientocayetanogermosen.gob.do">http://ayuntamientocayetanogermosen.gob.do</a> y redes sociales.</p> <p>Se cuenta con una base de datos a través del SIAFIN</p>	<p>No se ha realizado el Manual de Procesos</p>
---	---	---

#### **SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestión de proyectos y tareas</li> <li>✓ La gestión del conocimiento</li> </ul>	<p>Se evidencia con el Sistema financiero SIAFIM</p> <p>Evidencia: Se evidencia en los pagos mensuales del Contrato de servicios con CONFIHOG S.R.L. por el uso y asistencia del SIAFIM</p> <p>Se evidencia a través del rendimiento y aprovechamiento del uso de las tecnologías.</p> <p>Evidencia? Se reciben capacitaciones vía ZOON Y</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Las actividades formativas y de mejora</li> <li>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</li> <li>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</li> </ul> <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>Microsoft Team</p> <p>Evidencia: Notificaciones de correo electrónica recibidas. Fotos de Participantes</p> <p>Contamos con el Sistema 3.1.1. Contamos con INTRANET, Pagina Web y redes sociales. A través del INTRANET para distribuir la información en toda la organización.</p> <p>En nuestra página WEB contamos con el Sistema 3.1.1. Para quejas y sugerencias y así mejorar nuestro servicio al cliente.</p> <p>Recibimos monitoreo constante de la OPTIC en cuanto a las innovaciones tecnológicas. Evidencia: Notificaciones de correo electrónica recibidas. Cargamos todas las informaciones en nuestra página WEB <a href="http://ayuntamientocayetanogermosen.gob.do">http://ayuntamientocayetanogermosen.gob.do</a> e invitamos a los ciudadanos solicitantes a usar el servicio WEB para evitar la reimpresión de papeles.</p>	<p>No se ha realizado</p>
---	---	---------------------------

### SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p> <p>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>Se realizan mantenimientos periódicos a las edificaciones y equipos de transporte. Evidencia: Órdenes de Compra Facturas Comprobantes de Cheques</p> <p>Se les da mantenimiento eficaz a los diferentes equipos de transporte Evidencia: Órdenes de Compra Facturas Comprobantes de Cheques</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No tenemos rampas para minusválidos, ni salida de emergencia en el edificio del Palacio Municipal</p> <p>No se ha realizado</p>

7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	Se facilita el Salón de Sesiones, la Cancha Municipal a Instituciones, clubes, entre otras organizaciones. Evidencias Carta de solicitud de préstamo de espacios municipales.	
---	---	--

### **CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</li> <li>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</li> <li>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</li> <li>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</li> <li>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en</li> </ol>	<p>Se incluyó la capacitación sobre descripción de procesos en el Plan Anual de Capacitación 2021 Evidencia: Formulario del INAP</p> <p>Se realiza la asignación de responsabilidades de manera verbal</p> <p>Se involucramos los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y</p>	<p>No tenemos Manual de Procesos</p> <p>No hay evidencias</p> <p>No hay evidencias</p>

<p>base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p> <p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>mejora de los procesos, a través de las sesiones, reuniones focalizadas y reuniones internas. Registro de participantes Agenda. Se incluyen los objetivos de la organización en el Presupuesto anual.</p> <p>Se evidencian los objetivos de resultados en el Plan de Inversión Municipal.</p> <p>Se realizan pagos de nómina de manera electrónica. Se realizan pagos a proveedores por transferencia para agilizar los procesos y lograr una mayor economía de la organización. Evidencia: Comprobantes de Pago Se evidencian las buenas prácticas en cumplimiento con los indicadores del SISMAP</p>	<p>No hemos simplificado los procesos.</p>
---	---	--

**SUBCRITERIO 5.2.Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a losciudadanos /clientes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.		No se ha realizado

<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondas acerca de los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y diversidad, etc.).</p>	<p>Se involucran a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, a través de las sesiones, reuniones focalizadas y reuniones internas. Registro de participantes Agenda</p>	<p>No hemos realizado encuestas</p>
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>Se involucran a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, a través de las sesiones, reuniones focalizadas y reuniones internas. Registro de participantes Agenda</p>	<p>No hemos hecho encuestas de satisfacción ciudadana.</p>
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>		<p>No hemos hecho encuestas de satisfacción ciudadana.</p>
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>		<p>No hemos hecho encuestas de satisfacción ciudadana.</p>
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>Contamos con un brochure de los servicios municipales ofrecidos colgado en nuestra página WEB <a href="http://ayuntamientocayetanogermosen.gob.do">http://ayuntamientocayetanogermosen.gob.do</a> y disponible físicamente para los municipios.</p>	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>Los servicios ofrecidos están disponibles en nuestra página WEB y contenidos en el brochure municipal.</p>	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las</p>	<p>Se revisa periódicamente el buzón de</p>	

quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	sugerencias para dar respuesta a las quejas y reclamaciones a los ciudadanos clientes. Evidencia: Notificaciones escritas de los ciudadanos	
---	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	No regimos por la ley 176-07 de los Ayuntamientos, que es la que establece nuestra cadena de servicios. Contamos con un brochure de servicios municipales.	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	A través de la Mesa Local de Seguridad, Ciudadanía y Género, se realizan asambleas mensuales para coordinar con los representantes de los diferentes sectores. Evidencia: Lista de Asistencia Actas de asamblea Mesa Local	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se ha realizado
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.		No se ha realizado
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Se evidencia con la participación de las diferentes juntas de vecinos para solucionar problemas Evidencia: Lista de asistencia Actas de asamblea Comunitarias	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-		No se ha realizado

organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).		
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).		No se ha realizado

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

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

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>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).</li> <li>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</li> <li>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</li> <li>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</li> </ol>	<p>Contamos con un buzón de sugerencias  <b>Evidencia:</b>  <b>Fotos</b>  <a href="http://ayuntamientocayetanogermosen.gob.do">http://ayuntamientocayetanogermosen.gob.do</a></p> <p>Se evidencia en las asambleas de presupuesto participativo</p> <p>E ayuntamiento es de fácil acceso en transporte público y fácil de llegar para toda la comunidad, nuestros servicios inician de 8 de la mañana a 2 de la tarde.</p> <p>Se evidencia con la Oficina de Libre Acceso a la Información y el Portal de Transparencia en la Pagina WEB.</p>	No hemos hecho encuesta a la ciudadana.

<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>Se evidencia con la rendición de cuentas del PPM.</p> <p>Tenemos información disponible y actualizada en nuestra página WEB <a href="http://ayuntamientocayetanogermosen.gob.do">http://ayuntamientocayetanogermosen.gob.do</a></p> <p>La Oficina de Libre Acceso a la Información entrega la evidencia solicitada de manera física e invita a los ciudadanos a buscar la información en la Página WEB <a href="http://ayuntamientocayetanogermosen.gob.do">http://ayuntamientocayetanogermosen.gob.do</a></p>	<p>No se ha medido</p> <p>No se realizan encuestas</p> <p>No se realizan mediciones</p>
---	---	---

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se evidencia en las Asambleas del PPM Evidencia: Actas de asambleas comunitarias</p> <p>Se evidencia a través del buzón de sugerencias A través de nuestra página WEB <a href="http://ayuntamientocayetanogermosen.gob.do">http://ayuntamientocayetanogermosen.gob.do</a></p>	

<p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>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>		<p>No tenemos indicadores de cumplimiento en relación al género y la diversidad.</p> <p>No se ha medido el alcance</p>
---	--	--

### Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>Nuestro horario es de 8:00 a.m. a 02:00 p.m. Evidencia: <a href="http://ayuntamientocayetanogermosen.gob.d">http://ayuntamientocayetanogermosen.gob.d</a> o <a href="#">Mural Informativo</a></p> <p>Se encuentran establecidos en las ordenanzas municipales y publicadas en la página WEB Institucional, así como también en el brochure de servicios municipales. Información disponible y actualizada en la página WEB sobre los servicios ofrecidos</p>	<p>No hemos definido el tiempo de respuesta de los mismos.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p> <p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<p>Contamos con un Mural informativo dentro de la organización. Tenemos una Página Web y redes sociales, donde compartimos la información relevante de la organización. Contamos con un brochure municipal. A través de la página WEB institucional y la Oficina de Libre Acceso a la Información..</p>	

3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	A través de la ejecución presupuestaria	No se han realizado
4. Número de actuaciones del Defensor Público.		
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	Se mide a través de los indicadores del SISMAP	

**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.	Se lleva una estadística mensual Evidencia: Estadísticas OAI	No se ha medido  No se ha medido
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.		
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).		

**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	Se involucran las diferentes juntas de vecinos en la toma de decisiones evidencia: Actas de asamblea comunitaria Se evidencia en el PPM	No hemos realizado Encuestas de Clima
2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.		
3. Participación de las personas en las actividades de mejora.		

<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p> <p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p>A través de la Oficina de Libre Acceso a la Información Evidencia: <a href="http://ayuntamientocayetanogermosen.gob.do">http://ayuntamientocayetanogermosen.gob.do</a></p>	<p>No se ha medido</p>
<p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>		<p>No se mide</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> <p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> <p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>A través del buzón de sugerencias. Evidencia: Notificaciones escritas de los ciudadanos</p> <p>Se realizan incentivos por esfuerzos realizados. Evidencia: Comprobantes de Cheques El personal administrativo de las diferentes áreas acude a las capacitaciones realizadas por los diferentes organismos de control. Evidencia: Registro de Participación.</p>	<p>No hemos realizado encuestas.</p> <p>No hemos elaborado el Manual de Proceso.</p> <p>No hemos realizado evaluación de desempeño.</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</li> <li>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horario, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</li> <li>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</li> <li>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</li> </ol>	<p>Se realizan reuniones por departamentos para resolución de conflictos Evidencia: Lista de asistencia</p> <p>Se le exige al empleado en caso que se requiera un certificado médico Evidencia: Formulario de Certificado Medico Existe flexibilidad para otorgar permisos personales. Evidencia: Autorizaciones por escrito de RRHH</p> <p>Existe un registro de firmas sobre la hora de entrada y salida de la organización. Evidencia: Libro record</p>	<p>No existe una separación por cubículos de las oficinas.</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</li> <li>2. Motivación y empoderamiento.</li> <li>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</li> </ol>	<p>Se realizan incentivos por resultados Evidencia: Comprobantes de cheques</p> <p>Los Enc. Departamentales poseen una adecuada formación acorde con el perfil del puesto. Evidencia: Curriculum vitae</p>	<p>No tenemos Plan de Carrera</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</p>	<p>Las unidades de recaudación se miden por la ejecución presupuestaria de ingresos Evidencia: Formulario EP -01</p> <p>Contamos con un Comité de Calidad para mejora de las actividades Evidencia: Carta de Conformación de Comité de Calidad</p> <p>Se mide a través de la página WEB Institucional <a href="http://ayuntamientocayetanogermosen.gob.do">http://ayuntamientocayetanogermosen.gob.do</a></p> <p>Se elaboró el Plan Anual de Capacitación</p> <p>Tenemos un buzón de sugerencias. Contamos con el Sistema 3.1.1. en nuestra página WEB</p>	<p>No hemos realizado Evaluaciones de Desempeño.</p> <p>No realizamos encuestas de clima No hemos realizado el Plan de Mejora</p> <p>No se ha iniciado el Plan Anual de Capacitación.</p>

<p>8. el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.) Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Se realizan incentivos individuales por resultados Evidencia: Comprobantes de Cheques</p>	
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>		<p>No se ha medido</p>

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

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

#### **SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>Se realizan operativos médicos en coordinación con la Oficina Senatorial Esparillat. Evidencia: Fotos Se realizan pagos a facilitadores para impartir clases de música. Evidencia: Comprobantes de Pago</p>	<p>No se ha encuetado a los ciudadanos</p>
<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleador o contribuyente a la sociedad local o global). 3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo,</p>		<p>No se ha medido la percepción ciudadana respecto a la reputación de la organización. No se ha realizado la medición.</p>

<p>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 o percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>Se realizan asambleas mensuales Mesa Local de Seguridad, Ciudadanía y Género con los diferentes sectores del Municipio. Evidencias: Registro de asistencia</p> <p>Se evidencia a través de los comentarios en nuestra página WEB y redes sociales</p> <p>Se realizan operativos médicos en coordinación con Oficina Senatorial Espailat Se brinda apoyo a las jornadas de salud pública. Evidencia: Fotos</p>	<p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p>
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 medio ambiente, 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>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes,</p>	<p>Se realizan reuniones periódicas con representantes de las diferentes juntas de vecinos  Evidencia:  Lista de asistencia</p> <p>Contamos con un programa de asistencia social a envejecientes y discapacitados.  Contamos con un programa de becas universitarias.  Evidencia:  Formulario de Nomina Asistencia Social  Comprobantes de cheques</p> <p>Se brinda apoyo a las actividades realizadas</p>	<p>No tenemos indicadores de medición de las actividades de la organización para prevenir y mantener los recursos.  No se han realizado mediciones.</p> <p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p>

<p>otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>por las juntas de vecinos y clubes. Evidencia: Comprobantes de cheques (Aportes)</p> <p>Se realizan operativos médicos como prevención de riesgos de salud. Evidencia: Fotos</p>	<p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).		No se ha medido
2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).		No se ha medido
3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.		No se ha medido
4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.		No se ha medido
5. Resultadosdelasinspeccionesyauditorias de resultados de impacto.	Se evidencia en los informes de auditoría realizado por la Contraloría General de la Republica.	
6. Resultadosdelbenchmarking (análisis comparativo) en		No se ha medido

términos de outputs y outcome.		
7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.		No se ha medido

**SUBCRITERIO 9.2.Resultadosinternos: nivel de eficiencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</li> <li>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</li> <li>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</li> <li>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</li> <li>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</li> <li>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.).</li> <li>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.</li> <li>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</li> </ol>	<p>Se evidencia en los indicadores del SISMAP.</p> <p>Se miden a través de los indicadores del SISMAP.</p> <p>Se realizan alianzas interinstitucionales con CORAAMOCA, con Salud Publica y con el Ayuntamiento de Moca Evidencia: Cartas de convenios interinstitucionales Todos los informes se publican en la Página WEB para reducir costos de impresión.</p>	<p>No tenemos mediciones</p> <p>No lo hemos realizado</p> <p>No se han realizado</p> <p>No se han hecho</p>

9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	Se evidencian en la ejecución presupuestaria Evidencia:	
10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.	Formularios de Ejecución Presupuestaria Se evidencia en los informes de auditoría realizados por la Contraloría	
11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	Se realizan cotizaciones para realizar órdenes de compra Evidencia: Cotizaciones de Compra	

**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.