



Avanzamos para ti



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE EL SEIBO

FECHA

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 este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

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

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

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

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

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

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

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

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

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. 3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. 4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos. 	<p>Empleados conocen y entienden la misión y la visión de nuestro Ayuntamiento e implementan en su labor diaria.</p> <p>Evidencia: Publicación socialización Redes Sociales</p> <p>Contamos con el Manual de Ética que rige el comportamiento de cada colaborador de nuestra institución.</p> <p>Evidencia: Manual aprobado por el Concejo de Regidores depositado en recursos humanos.</p> <p>Tenemos publicados la misión, visión, valores y objetivos organizacionales en mural de información socializada con nuestros colaboradores y grupos de interés de nuestro Ayuntamiento Municipal y, la consigna de tener un municipio Parte de Todos. Evidencia: Pantallas Electrónicas Interactivo</p> <p>Implementamos una herramienta de evaluación y medición de indicadores que corroboran nuestro accionar conforme a la misión, visión y valores.</p> <p>Evidencia: Minuta reunión mesa de seguridad ciudadana</p>	

<p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>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>Tenemos el comité de ética y disciplinario adscrito al departamento de recursos humanos. Evidencia: Carta de conformación de Comité en RRHH</p> <p>Contamos con un sistema de gestión gerencial, financiero y contable que obliga a la calidad del gasto, el celoso cuidado de los recursos, herramientas y equipos de la institución, bajo la supervisión de la contraloría interna. Evidencias: Reportes mensuales y trimestrales a la Contraloría (SISMAP)</p> <p>Fortalecimos los lazos entre los estamentos ejecutivos y normativos auspiciando un ambiente laboral saludable caracterizado por la cooperación, cordialidad, respeto, apego a la ética que, fortalecen de manera integral el recurso humano. Evidencias: Fotos Reuniones de seguimiento con el personal</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO I.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>Estructura organizativa diseñada en espera de ser ratificada en sección ordinaria por el ejecutivo y ediles para su posterior refrendado por el Ministerio de la Administración Pública. Evidencias: Manual aprobado por el MAP</p> <p>Se realizan los cambios conforme lo pautado en estructura organizativa. Evidencia: Correos cambios solicitados al Concejo de Regidores y al MAP</p>	

<ol style="list-style-type: none"> 3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad). 4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”). 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. 6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización. 7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. 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>Se emiten los reportes de rendición de cuentas de la ejecución presupuestaria y calidad del gasto. Evidencias: Reportes a Contraloría</p> <p>Plan de Mejora Institucional. Plan Operativo Anual. Informes Trimestrales. Contamos con un Sistema Adecuado para el equipo económico y financiero (CASEM). Evidencias: SISMAP</p> <p>El Ayuntamiento de Santa Cruz de El Seibo va de la mano con los órganos rectores del gobierno central y aplica el Autodiagnóstico CAF, preparando un plan de mejora a raíz del mismo. Evidencias: Hoja de participantes Taller Guía CAF Se utilizan correos electrónicos Institucionales, redes sociales, sistema integral de Planeamiento Urbano. Evidencias: Portal web y redes sociales.</p> <p>A través del trabajo de todos los Comités de trabajo Institucionales, como son el Comité de Calidad, Comité de Ética, Comité de Compras, Equipo Financiero, Planeamiento Urbano, entre otros. Evidencias: Comité de Calidad y Ética. SISMAP</p> <p>Utilizamos el correo institucional a fin de que sirva de canal de comunicación interna y externa. Adicional a este usamos Memorándum, las convocatorias directas.</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>Participación en el plan de capacitación al personal agendado y desarrollado por el departamento de recursos humanos e instituciones aliadas. Evidencias: Plan de capacitación INAP</p> <p>A través de reuniones con el personal por equipos de trabajos y áreas según estructura organizativa la institucional le informa al personal iniciativas de cambio, haciendo énfasis en los efectos esperados por la institución. Evidencias: Minutas de reuniones</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p>	<p>Se evidencia a través del cumplimiento de los proyectos y planes que ejecuta la alcaldía. Evidencias: Ejecución presupuestaria</p> <p>Se promueve la cultura de la confianza mutua a través de la implementación del código de ética. Evidencia: Carta compromiso firmada por los colaboradores</p> <p>La Dirección de Recursos Humanos comunica a los empleados periódicamente asuntos de interés. Evidencias: Memorándum.</p> <p>Se realizan reuniones de consulta, supervisión e instrucción con el personal a los fines de motivar la efectividad y la consecución de los objetivos. Evidencias: Fotos y minutas de reuniones</p>	

<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</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>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Se mantiene vigente y en ejecución el plan de capacitación a través del INAP. Evidencia: Plan de Capacitación reportado en SISMAP</p> <p>Eventualmente el encargado de área otorga de sus responsabilidades a sus colaboradores y ejecutan con toda entereza</p> <p>Está en marcha el plan de capacitación Planificada a principio de este año por el departamento de recursos humanos. Evidencia: Plan de Capacitación reportado en SISMAP</p> <p>El personal participa activamente en la construcción de propuestas para la mejora operativa y el fiel cumplimiento de la segregación de funciones. Evidencias: Fotos y minutas de reuniones de consenso</p> <p>Se evidencia a través de fechas festivas y el empleado del mes y se publican en el mural de actividades</p> <p>Se permite a los colaboradores permisos de estudio, permiso por enfermedad de un pariente, facilidades medicinales para supervisado de escasos recursos.</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>Puesto de manifiesto a través de la aplicación del presupuesto participativo. Evidencias: SISMAP</p> <p>Se evidencia a través de la formalización de los acuerdos interinstitucionales entre:</p>	

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p> <p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la 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</p>	<p>Ministerio de Educación, Espacios de Aprendizajes LINCOS, el Ministerio Obras Publicas, Banco Centroamericano de Cooperación, FEDOMU, y la Liga Municipal. Evidencias: Fotos y cartas compromisos</p> <p>El ayuntamiento cuenta con políticas y leyes por el cual se rige. Evidencias: Leyes y ordenanzas publicadas en el portal web</p> <p>Todos los servicios ofrecidos que son regulados por la ley y aprobados por la sala capitular a través del Plan de Inversión, Presupuesto participativo y Presupuesto Financiero Anual. Evidencias: Informes de ejecución presupuestar</p> <p>Se trabaja de manera estrecha y estratégica con el Concejo de Regidores de la Alcaldía, El equipo de desarrollo, El Senador de la Provincia, y La Comisión de Desarrollo Ecoturístico. Sostenemos de buenas relaciones interinstitucionales que permiten de manera integral la gestión de la organización. Evidencias. Actas de sesiones</p> <p>Se relaciona de manera periódica con: ministros, gobernadores, otros alcaldes, regidores de otras provincias y distritos municipales, etc.</p> <p>Mantenemos relación de cooperación con Word Visión, Asocopae y la Asociación de Motoconchos. Evidencias: Fotos y minuta de encuentros</p> <p>La Alcaldía participa activamente en las reivindicaciones de las políticas sociales de</p>	
--	---	--

<p>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>la comunidad, persona sin techo y asociaciones de campesinos en conjunto a la Comisión de Los Derechos humanos.</p> <p>Evidencias</p> <p>Estas pautas se ponen de manifiesto a través de la Oficina de Acceso a la Información, la cual está en medio de un proceso de modernización. Evidencias: Fotos y portal web institucional</p> <p>Teneos un eslogan marca municipal "Somos parte de ti" con el cual nos identificamos directamente con las necesidades de nuestra localidad y actuando en consecuencia para solventarlas y solucionarlas. Evidencias: Nuevo logo institucional y proformas</p>	
--	---	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-</p>	<p>Los grupos de interés, como son las juntas de vecinos, dirigentes comunitarios etc. Se identifican claramente a través de la aplicación del presupuesto participativo. Evidencias: SISMAL MUNICIPAL</p> <p>Tenemos de manera física las actas levantadas en las Asambleas para el Presupuesto participativo. Evidencias: Actas de asambleas</p> <p>A través de los boletines de los planes del milenio que emite el PNUD, las agencias de</p>	

<p>legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>desarrollo local ADEL, informes de la ONE y del Ministerio de Economía y Planificación</p> <p>Nuestro ayuntamiento tiene un departamento de relaciones públicas y comunicaciones quienes recopilan las incidencias a través de redes sociales y prensa. Adicional a ello estamos actualizando los indicadores e hitos en el SISMAP sobre nuestra gestión. Evidencias: redes Sociales, Portal Institucional Implementándose. Evidencias: 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
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>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>A través del departamento de Recursos Humanos está trabajando en su plan de capacitación al personal acerca de nuestra misión, visión y valores institucionales. Evidencias: Plan de capacitación INAP</p> <p>Representante del Concejo de Regidores, Equipo Económico y Recursos Humanos participan en dichas iniciativas. Evidencias: Plan de Desarrollo Municipal</p> <p>Se verifica en el porcentaje asignado en el Presupuesto Participativo Municipal y Presupuesto general del ayuntamiento. Evidencias: Presupuesto de la alcaldía</p>	<p>No se ha realizado.</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>aprobado</p> <p>Nuestros departamentos de Cultura, Deporte y Educación desarrollan actividades que inciden directamente en la vida de nuestros munícipes, motivándoles a ser partícipes de su transformación.</p> <p>Evidencias: Fotos de actividades educativas y culturales</p>	<p>No realizado</p>
---	---	---------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. 3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados). 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. 5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia. 	<p>Se han formulado varios planes entre ellos: el de gestión ambiental, ordenamiento territorial y de desarrollo municipal en los cuales se ha definido el marco temporal y actualmente estamos trabajando en la actualización de los mismos</p> <p>Mediante el P.M.D. plan municipal de Desarrollo. Evidencia: listados de reuniones para conformación del plan de desarrollo municipal PMD.</p> <p>Se desarrollan planes y programas a partir del presupuesto participativo y se le da seguimiento mensual y trimestral por medio de la ejecución presupuestaria.</p> <p>Evidencia: presupuesto participativo y ejecución presupuestaria.</p> <p>Semanalmente se informa a toda la población a través de nuestras redes nuestros planes y ejecuciones. También a través de medios locales de televisión y cable. Evidencias: Minutas reuniones locales, trasmisión de las Sesiones Ordinarias</p> <p>Se desarrolla y se aplican métodos para la motorización, medición y evaluación de los logros alcanzados por la organización en todos los niveles, tales como: SISMAP, PPM Y PMD. Evidencias: SISMAP MUNICIPAL</p>	

<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>A través de los informes trimestrales de la ejecución presupuestaria, informes de contraloría interna se da seguimiento y junto al poder normativo se realizan ajustes según lo establecido y presupuestado. Evidencias: Informes por departamentos, informes de ejecución</p>	<p>No tenemos encuesta de medición para determinar valores</p>
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>		<p>No se ha realizado</p>
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>Se solicitó al MAP la revisión de la estructura organizativa y por primera vez se está adecuando y remodelando el Ayuntamiento según los departamentos y segregación de funciones, Evidencias: Correo de solicitud de acompañamiento</p>	
<p>3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>El Ejecutivo y Concejo de Regidores como normativo socializan cada mes los avances en materia de la adecuación de la planta física en derivación de la estructura organizativa. Se está sistematizando todo proceso conforme a las nuevas tecnologías de la información. Evidencias: Soportes de compras. Fotos de reuniones</p>	<p>No tenemos todas las áreas con equipamiento tecnológico</p>

<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>		<p>No realizado</p>
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se emiten las certificaciones de apropiación presupuestaria según el debido proceso en la adquisición de bienes y servicios para llevar a cabo la gestión de cambio. Evidencias: Actas de aprobación de reestimación.</p>	
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>A través del plan de capacitación del personal por medio del INAP se establece la filosofía de cambio de gestión de lo tradicional autoritario al liderazgo que impulsa y motiva y, que además otorga importancia a cada función y cada colaborador. Evidencias: Listado participantes capacitación INAP.</p>	
<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>Contamos con la implementación y ejecución de un sistema de administración financiera y de recursos humanos CASEM, sistema de cobros e iniciamos con el uso del portal transaccional de la Unidad de Compras y Contrataciones Públicas. Evidencias: Informes de compras aprobadas y proveedores.</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
<ol style="list-style-type: none">1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.	<p>Se analizan las necesidades de los grupos de interés, mediante consultas periódicas a los encargados de cada área con el fin de suplir las necesidades de personal de cada departamento. Evidencias: Encuesta de recursos humanos.</p> <p>Se aplica una política de gestión de recursos humanos en base a la Ley 41-08 y el reglamento 523-09 de relaciones laborales. Evidencias: Aplicación de coaching.</p> <p>Nuestro personal cuenta con una hoja de capacitación profesional y servicio en las diferentes áreas en consonancia a sus funciones. Evidencias. Curriculum Vitae del personal</p> <p>Realizan reconocimientos mediante aplicación, evaluación, se ascienden a personas según su capacidad. Evidencia: Listado formulario de reclutamiento. Evidencia: Cartas de designación y promoción Enc. Compras</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 apoyara dicha cultura, tomando en cuenta el rendimiento de sus funciones (eficiencia) Evidencias: Certificados de reconocimientos</p> <p>Existe un manual de la estructura organizativa con los perfiles adjuntos para cada uno, el cual está aprobado y refrendado por el MAP. Evidencias: SISMAP</p> <p>Recursos Humanos en coordinación con otros departamentos socializan las necesidades de Capacitación para luego en Coordinación con el INAP proceder a la implementación de las mismas. Evidencias: Hoja de participantes reunión de socialización</p> <p>Seleccionan al personal acorde al perfil que le competente para las áreas. Evidencias: listados Cursos de capacitación impartidos.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Anualmente se realiza un censo de personal para actualizar datos, conocimientos e informaciones generales de los empleados. Frecuentemente se imparten cursos técnicos para desarrollar las habilidades y necesidades de conocimiento del personal. Evidencias: Lista de asistencia de los cursos.</p>	

<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>Se realiza la detección de necesidades al personal anualmente, enlazados a los criterios establecidos por el Instituto de Administración Pública (INAP). Evidencias: detección de necesidades, Plan de Capacitación Anual, evaluación del desempeño</p>	
<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>Anualmente se realiza la detección de necesidades juntamente con los encargados de área y posteriormente se realiza el Plan de Formación Anual, Evidencia: Hoja de participantes en taller DNA.</p>	
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>Capacitación en Derechos y deberes del Servidor Público, Capacitación guía Caf, Capacitación Detección de Necesidades, Capacitación Portal Transaccional de Compras y Contrataciones, Capacitación Sismap Municipal. Evidencias: Fotos y listado de participantes</p>	
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>A través del Manual de Normas, Políticas y Procedimientos, quedó establecido el proceso de inducción al personal de nuevo ingreso.</p>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>		No realizado
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>Se ha impartido talleres de formación y uso de herramientas electrónicas y redes sociales. Evidencias: Fotos de capacitaciones.</p>	

8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.		No existe evidencia que se desarrollen técnicas de comunicación en las áreas señaladas.
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 evidencia evaluación y seguimiento del impacto que crea en los colaboradores el plan de formación.
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	A través del Despacho de la Vice Alcaldesa, se llevan a cabo numerosos programas y actividades que promueven la equidad de género en la institución. Evidencias: Fotos Celebración día Internacional de la Mujer, Programa de Proyectos para 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.	Podemos evidenciar el trabajo en equipo de las áreas, a través de las conformaciones de mesa de trabajos, comisiones y comités para realización de actividades y proyectos específicos, Evidencia: Fotos reuniones del acalde y los equipos.	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	Se realizan reuniones por equipos de área de trabajo con metodología de trabajo grupal.	No tenemos un cronograma de reuniones sistemáticas con equipos.
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	Tenemos una Asociación de Servidores Públicos del Ayuntamiento de Santa Cruz de El Seibo, conforme a lo establecido a la	

de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	Ley de Función Pública 41-08. Evidencia: conformación de la asociación.	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Consenso en la elaboración de los planes operativos anuales por área. Seguimiento permanente de los planes y objetivos programados. Evidencias: Comunicaciones, fotografía.	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.		No realizado.
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	Los servidores del Ayuntamiento de El Seibo, pueden manifestar sus opiniones acerca de la gestión de recursos humanos, y jefes inmediatos a través de la encuesta de clima laboral. Evidencias: Llenado de formularios en RRHH.	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Equipamiento del personal que labora con incidencias de riesgo. Se orientan con medidas de seguridad. Jornadas de salud y vacunación con la presente pandemia del COVID-19. Evidencias: Soportes compras de equipamientos	
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.	Cumplimiento de la Ley 41-08. Facilidad para estudios en horario de trabajo. Horarios rotativos en algunas áreas, según su naturaleza.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Realizamos dotación de uniformes y herramientas de trabajo adecuados. Jornadas de salud al personal de limpieza. Jornadas de vacunación al personal de limpieza. Evidencia: Fotografías.	

10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).		No se han proporcionado planes de premios o reconocimientos.
--	--	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).		No se ha conformado Concejo Económico Social del Municipio
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.	Alcaldía firmó un acuerdo con la universidad Unefa para la consolidación de becas a estudiantes de escasos recursos. Evidencias: Fotos y acuerdo.	
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.	Firma Carta Compromiso con el MEPyD, LYNCOS. Evidencias: Fotos de firma de acuerdo.	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No se evidencia la periodicidad de dichos acuerdos.
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	Se han identificado las necesidades de alianzas con temas de interés específicos. • DIGESET • MOPC. Evidencias. Fotos	

	reuniones con ministro MOPC.	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.		No se evidencia evaluaciones de las alianzas.
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No realizado.
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No realizado.
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Se establece la selección de proveedores, cumpliendo los requisitos plasmados en la Ley 340-06 y Reglamento 543-12 y publicando los pliegos de condiciones y seleccionando las modalidades de contratación requeridas. Evidencia: Relación comité compras y contrataciones.	

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.).	Establecido en el manual de funciones del Ayuntamiento. Evidencias: Manual de funciones.	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	Se motiva en las secciones ordinarias celebradas cada mes en la Alcaldía. Evidencias: Registro y minutas asambleas.	
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.	Implementado a través de las Asambleas Comunitarias para la implementación del Presupuesto Participativo Municipal. Evidencias: PPM.	

<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recojiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Existe un formulario en línea y en la OAIM para brindar respuestas a las inquietudes de todos los municipios. Evidencias: Formulario y Portal Web.</p>	
<p>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).</p>	<p>La Alcaldía desarrollo rendición de cuentas 2020-2021 en conformidad a lo que establece la Ley No. 200-04 del libre acceso a la información pública. Evidencia: Revista Rendición de Cuentas 20-21.</p>	
<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>		<p>No realizado.</p>
<p>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.</p>	<p>Cada una de las acciones de la Alcaldía se publica a través de nuestras redes sociales y del portal web oficial, por medio de boletines y rueda de prensa. Evidencias: Nota de prensa, publicaciones en periódicos, redes sociales.</p>	
<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>		<p>No realizado.</p>

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>La gestión financiera está alineada a corto plazo con el presupuesto de ingresos y</p>	

	gastos. Evidencia: Informe de ingresos y gastos.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.		
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Se realiza a través de la aprobación de presupuesto y de los informes de ejecución presupuestaria por el Concejo Municipal, mecanismos de control interno definidos por Ley Municipal, cumplimiento del SISMAP, comité de compras y contrataciones. Se colocan las nóminas en la página web de la institución. Se mide la calidad del gasto a través del portal del SISMAP Municipal. Se colocan las contrataciones de compras en el portal de la página web de la institución y en el portal transaccional de compras y contrataciones del Estado. Evidencias: Nominas en portal, portal SISMAP.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Trabajamos a través de la implementación del sistema financiero electrónico CASEM, con el cual se mantiene un monitoreo e inventario constante de los procesos financieros. Evidencias. Departamento financiero trabaja y reporta a través de Casem.	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).		No realizado.
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Se manejan como una forma de descentralización a través de las diferentes dependencias de nuestra entidad, como compras y contrataciones y las oficinas técnicas. Evidencias: Reportes de ejecución.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control		No realizado.

financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.		
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Se generan informes de control financiero del proceso de ejecución Presupuestaria. Evidencia: Informes de ejecución.	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos. 2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. 3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés. 4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.). 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 	<p>Contamos con un sistema de administración de recursos humanos y financiera. Evidencia: (EMPLEADOS MSD).</p> <p>La OAIM está en funcionamiento y recopila las informaciones de las incidencias y procesos. Evidencia: página web.</p> <p>Las diferentes áreas de gestión administrativa generan reportes y los remiten a las dependencias gubernamentales correspondientes. Evidencias: Reportes mensuales.</p> <p>Uso de la página web como medio de difusión de la información. Establecimiento de murales informativos, impresión de boletines, realización de reuniones con personal operativo. Evidencia: Portal web.</p> <p>Se garantiza el acceso y distribución de la información a través la OAIM, Página WEB, portal del SISMAP Municipal. Equipo de</p>	<p>No socializado.</p>

<p>para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>interactivos en redes de comunicaciones. Evidencias: Página Web.</p>	<p>No existe una política institucional de retención de información y conocimiento.</p>
--	--	---

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para</p>	<p>Página web actualizada de acuerdo con los requerimientos de la OPTIC. Implementación de Sistema Financiero CASEM. Contamos con Pantallas Digitales. Evidencias: Fotos, página web.</p> <p>Plan de capacitación en curso. Evidencias: Hojas de participantes</p> <p>Implementamos la difusión por página web,</p>	<p>No hemos adquirido servidores.</p> <p>No realizado.</p> <p>No se han impartido capacitaciones en ofimática y computación.</p> <p>No realizado.</p> <p>No realizado.</p> <p>No realizado.</p> <p>No realizado.</p>

<p>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>redes sociales, implementación del manual de puesto y organigrama estructural. Evidencia. Página web. Adaptación página web a los requerimientos de la OPTIC. Evidencias: página web.</p>	<p>No realizado.</p> <p>No 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</p>	<p>Nuestra edificación posee una excelente distribución física, en ella se encuentran las oficinas de las diferentes áreas. Tenemos un área de maquinarias y vehículos de transporte.</p> <p>1-Funeraria Municipal 2-Mercado Municipal 3-Cementerio Municipal 4-Matadero Municipal</p> <p>Evidencia: Organigrama Estructura Organizacional</p> <p>La circulación es viable. Los espacios están</p>	<p>1-No se ha construido un nuevo cementerio. 2-No se ha remodelado el matadero municipal</p> <p>No se ha señalado y adecuado parqueos para</p>

<p>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>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>individualizados. Evidencias: Fotos de áreas señalizadas</p> <p>Se realiza limpieza diaria y general mensual, poda de los arbustos, pintura, mantenimiento de plomería, mantenimiento eléctrico, mantenimiento Compra y sustitución de equipos y mobiliarios. Evidencia: Fotografías.</p> <p>Estamos en un proceso de mantenimientos de parqueo vehicular que encontramos y comprando nuevas unidades para la recogida de desechos sólidos. Evidencias: Fotos, soporte de compras de nuevas unidades.</p> <p>Los empleados tienen fácil acceso a las edificaciones. Evidencias: Fotos y señales informativas de las áreas.</p> <p>La Alcaldía es la casa de la ciudadanía. Contamos con el salón multiuso más grande de la ciudad en el cual se realizan la mayoría de los eventos municipales. Evidencias: Fotos.</p>	<p>embarazadas.</p> <p>No se ha ampliado el parqueo.</p> <p>No realizado.</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,	<p>Se capacitan los encargados de áreas conforme lo establece la ley municipal 176-07, conforme a los puestos a ocupar, rendición de informes mensuales. Evidencias: Informes mensuales.</p> <p>Hemos iniciado a definir los procesos y responsables en el manual de normas, políticas y procedimientos. Evidencias: manual de Normas y procedimientos.</p> <p>Se monitorean los procesos al momento de realizar el POA, previendo su vinculación con los objetivos de gestión. Evidencia: POA.</p> <p>Los empleados participan desde sus áreas en el diseño y mejora de los procesos.</p>	<p>No realizado.</p> <p>No ha sido contemplado en el presupuesto.</p> <p>No realizado.</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>Ha eficientizado la labor municipal en función de recopilación, manejo y distribución de la información, desarrollo de los procesos y funciones. Evidencias: Todas las áreas equipadas y adecuadas con TICS</p>	<p>No realizado.</p> <p>No realizado.</p>
---	---	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares).</p>	<p>Tenemos identificada nuestra carpeta de servicios y productos. Evidencias: Servicios descritos en el portal institucional.</p>	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>		<p>No realizado.</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>No realizado.</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.		No realizado.
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 realizado.
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	La información esta disponible en la Oficina de Libre Acceso a la Información Municipal y en el portal web. Evidencia: Formulario de la OAIM en portal Institucional.	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).		No realizado.
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Existe un manual de recepción, manejo y respuestas a solicitudes en la OAIM. Evidencias: Sección OAIM portal institucional.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	Están definidas las prestaciones de servicios a través del manual de funciones. Conocida la composición estructura organizativa por los colaboradores. Evidencia: Manual De Funciones.	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Presupuesto alineado a las normas gubernamentales (DIGEPRES) y sistema digital de CASEM. Estructura organizativa con acompañamiento del MAP. Plan de formación académica en acompañamiento	

	del INAP. Nomina traspasada en el SASP. Evidencias: SIMAP municipal.	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Participamos interactivamente con la Liga Municipal Dominicana, FEDOMU, MAP, DGCP, DIGEPRES. Evidencias. Fotos.	
4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.		No realizado.
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No realizado.
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).		No realizado.
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).		No realizado.

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. La imagen global de la organización y su reputación (por	Nuestro personal ha mejorado	

<p>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> <ol style="list-style-type: none"> 2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. 3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). 4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.). 5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.). 6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.). 7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, 	<p>considerablemente la percepción en la población, dado que somos un cuerpo relativamente nuevo en el quehacer municipal, pero comprometido y nos debemos al municipio. Estamos en 75% del objetivo. Evidencias: Respuestas en redes sociales a las respuestas y soluciones de necesidades.</p> <p>Hay involucramiento a través del PPM, las secciones ordinarias y comisiones de trabajo y supervisión. 80% del objetivo esperado. Evidencias: Reporte de avances del comité de seguimiento PPM.</p> <p>Nuestro acceso a la ciudadanía se ha ampliado, se han reducido los tiempos de respuestas a los servicios. Hemos adecuados los costos. Evidencias: Fotos de nuevas áreas de Caja, Pagos, OAIM, Planeamiento Urbano.</p> <p>Departamento de libre acceso a la información. Nóminas, publicadas en el SISMAP municipal. Licitaciones publicadas en el portal de compras y contrataciones. Comité de compras y contrataciones existente, que sigue lo establecido a la Ley 340-06 y su reglamento. Evidencias: Fotografías, Licitaciones, Nominas.</p> <p>Brindamos nuestros servicios a la población en general sin discriminar en género, edad, etnia o creencias religiosas. Evidencias: Estadísticas sobre usuarios de servicios.</p> <p>La información está 100% disponible a</p>	<p>No se ha medido.</p>
--	---	-------------------------

<p>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>través de los canales de la OAIM.</p> <p>Evidencias: Portal institucional.</p> <p>Mecanismos eficientes para dar respuestas a las solicitudes de informaciones, a través del Departamento de Libre Acceso a la Información.</p>	<p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p>
--	---	---

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación</p>	<p>Implementación del PPM, jornadas de reforestación en colaboración con Medio Ambiente, jornada de limpieza y fumigación con Ministerio de Salud. Jornadas comunitarias de socialización, involucra los grupos religiosos y grupos comunitario, grupos deportivos, mujeres líderes y otros grupos de interés. Evidencias: Actas de asambleas del PPM.</p> <p>Reparación del alumbrado en los barrios, reparación de caminos vecinales, reparación de canchas deportivas en las comunidades, reconstrucción de local comunitario. Evidencias: Fotos de la compra de 100 lámparas, fotos de las sustituciones y reparaciones.</p> <p>Creación del área de recepción e información.</p>	<p>No se han reparado los caminos vecinales.</p> <p>No se han medido.</p>

<p>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>Se realizan reuniones periódicas para dar seguimiento y supervisión al cumplimiento del cronograma de las obras municipales, conjuntamente con la comunidad.</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>De 8 de la mañana a 2 de la tarde de lunes a viernes.</p> <p>Tenemos casos específicos de algunas áreas que cumplen fielmente con el tiempo establecido para tramitar y entregar los servicios. Evidencia: respuestas de las direcciones (Caja, Planeamiento Urbano, Registro Civil e Hipotecas, Catastro, OAIM). El costo de los servicios, están definidos, varían según requerimiento.</p> <p>Los servicios del Ayuntamiento Municipal de Santa Cruz de El Seibo, están definidos en el portal de la institución. Evidencia: http://ayuntamientoelseibo.gob.do/</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>Están definidos los canales: Dirección de comunicaciones, página web, redes sociales, Departamento de Oficina de Libre Acceso a la Información. Evidencia: Portal web, Sección OAIM.</p> <p>Tenemos la data de información disponible en</p>	<p>No se ha medido la eficiencia.</p>

<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p> <p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>las áreas de la organización. Se actualiza de forma periódica la información de la organización en los portales de información y consulta. Evidencias: Página web, boletines informativos.</p> <p>Publicaciones Ranking Sismap.</p> <p>Cumplimos con los indicadores establecidos por el SISMAP Municipal en términos de transparencia.</p>	<p>No se ha medido.</p>
--	---	-------------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p> <p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>Todos los servicios del AMS, tienen definidos en el portal Web, los requisitos exigidos, enlazados a las leyes y/o normativas aplicables, que cada dirección vela por el fiel cumplimiento de estos, antes de su entrega.</p> <p>Evidencia: Página Web.</p>	<p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p>

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

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

<ol style="list-style-type: none"> 1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). 2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 3. Participación de las personas en las actividades de mejora. 4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético. 5. Mecanismos de consulta y dialogo. 6. La responsabilidad social de la organización. 	<p>Hemos socializado la filosofía institucional con las áreas de la organización.</p> <p>Existe a través de la Dirección de Desarrollo Comunitario, para desarrollar el presupuesto participativo y otros proyectos o actividades. Evidencia: Comité de Desarrollo Municipal y sus delegados. Nuestra responsabilidad está sustentada en el decreto de creación Ley 40-1845 y la Ley 176-07 del Distrito Nacional y los Municipios</p>	<p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No contamos con herramienta de medición.</p>
--	---	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello. 2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. 3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. 	<p>Nuestra entidad cuenta con un recurso humano capacitado y comprometido con la municipalidad, con la debida autoridad de sus inversiones y funciones. Evidencias: Currículo del personal.</p> <p>El ayuntamiento vive un proceso de mejora continua, diseñando las estrategias que propicien el desarrollo de los procesos de manera sostenible. Evidencia: Plan de Mejora</p> <p>Está establecido el reparto de tareas en manual de funciones. Se evalúa el personal anualmente.</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>Nuestro enfoque está en la capacitación y participación constantes en los talleres de adecuación e implementación de herramientas municipales. Evidencia: Plan de capacitación anual.</p>	<p>No se ha medido.</p>
---	---	-------------------------

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p> <p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Contamos con un buen manejo de las políticas de conflictos de interés. Promovemos un clima armonioso de trabajo motivando el respeto mutuo, la colaboración interdepartamental y con las áreas que así lo requieran. Somos parte ti!</p> <p>Se conceden los permisos de trabajo y estudiantil conforme al reglamento. Motivamos los chequeos médicos y se realizan jornadas de oftalmología.</p> <p>En nuestra nómina de empleados, podemos visualizar una buena equidad de género, destacando la oportunidad de los jóvenes y las mujeres en cargos de dirección y mandos medios. Evidencia: Nomina en portal web.</p> <p>Estructura física bien distribuida según diseño de flujo de procesos. Renovación de equipos informáticos y mobiliarios. Evidencias: Fotos de compra de Mobiliarios.</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>Toda la información de los procesos esta disponible de forma virtual y física. En la OAIM. Evidencia: Portal Institucional.</p>	<p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p>

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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.). 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). 3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones). 4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades. 5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación. 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>Reporte de licencias médicas mensuales. Cuantificada rotación de personal. Reportes de permisos laborales. Tenemos un sistema de reloj biométrico para reportar la asistencia laboral. Evidencia: Reportes de licencias y permisos.</p> <p>Muy alto y satisfactorio: Evidencia: Cada área estratégica utiliza y reporta eficazmente a través de los medios tecnológicos</p> <p>Contamos con eficiente poder de convocatoria para los planes de formación.</p>	<p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</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>		No se ha medido.
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>		No se ha medido.
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>		No se ha medido.
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>		No se ha medido.

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</p>	<p>Reuniones para plantear objetivos, metas y actividades de las direcciones de desarrollo comunitario, Bienestar social e ingeniería y obras. Evidencia: Actas asamblea PPM.</p> <p>Sentido de orgullo e identidad, por acciones que ha ejecutado el ayuntamiento para</p>	

eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).	educación y Cultura para colaborar y/o participar en diferentes eventos. Además, da apoyo logístico a las mismas. Evidencias: Fotos de entrega de utilería, aportes en especies y otros	
9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.	La población asume que la alcaldía cumple con el rol social para la cual fue instituida.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.). 2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. 3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). 4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.). 	<p>En el mes de febrero 2021 se sostuvo encuentro con la DGCP y proveedores donde se abordó este tema. El Ayuntamiento adquirió dos unidades de recogida de desechos que trabajan con biodiesel para ser amigable con el medio ambiente. Evidencias: Fotos de unidades adquiridas</p> <p>Nuestra alcaldía tiene una excelente relación con los grupos representantes de la sociedad civil y autoridades. Evidencia: Mesa de Seguridad Ciudadana, Asambleas Comunitarias</p> <p>Se fomenta la participación de los medios de comunicación y prensa en los actos del gobierno local y cobertura de todas las gestiones de la municipalidad. Evidencias: Ruedas de prensas, videos, fotografías</p> <p>Nuestro ayuntamiento destina en promedio unos quinientos mil pesos en apoyo a personas en desventajas: subvenciones a personas de avanzada edad, apoyo estudiantil soporte social en salud. Evidencia: Soportes</p>	

<ol style="list-style-type: none"> 5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas). 6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas. 7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados). 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). 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). 10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad). 	<p>de ordenes de compras y solicitudes. El ayuntamiento ha empleado personas con desventajas físicas y diversidad étnica. Evidencia: Contrato con personas en desventajas.</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.

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. 	<p>Se ejecutan los servicios conforme a la normativa establecidas en la ley, con</p>	<p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p>

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

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p> <p>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p> <p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p> <p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p> <p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros</p>		<p>No se ha medido.</p>

<p>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>El ayuntamiento presenta los informes presupuestarios y de ejecución presupuestaria los organismos de control nacional y hasta la fecha estos han cumplido con lo requerido y no se ha presentado ninguna observación al respecto</p> <p>EVIDENCIA: Ejecuciones financieras (Sismap Municipal, Organismos Rectores y Pagina Web)</p>	<p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</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.