



*Avanzamos para ti*



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

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**Ayuntamiento El Llano  
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 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
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados</li> </ol>	<p>El Ayuntamiento tiene formulada su misión y visión. Evidencias: Misión y visión</p> <p>Se publicó en la página de esta institución y se le comunicó a los diferentes departamentos de la institución dando a conocer la misión, visión y valores. Evidencia: Murales en la entrada de la Alcaldía.</p> <p>Contamos con un código de ética. Evidencia: Código de ético del Ayuntamiento.</p> <p>En el Ayuntamiento nos apegamos a la ley de Compras, se realiza comparación de precios. Evidencias: Cotizaciones</p>	<p>No se evidencia que se hayan involucrado el personal y grupo de interés.</p> <p>No se evidencia que se hayan definido los valores institucionales.</p> <p>No se evidencia se hayan socializado los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>No se ha revisado la misión, visión y valores</p> <p>No ha sido socializado con todo el personal</p>

<p>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>solicitadas Vs. La seleccionada.</p> <p>Los encargados ejecutan reuniones mensuales con los empleados bajo su mando. Evidencias: Listados de participantes.</p>	<p>No se evidencian las reuniones de seguimiento de todos los departamentos.</p> <p>Ni se cuenta con las evidencias de las que si se realizan.</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>
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</li> <li>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).</li> <li>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”).</li> <li>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.</li> </ol>	<p>En el Ayuntamiento contamos con una estructura organizativa y un manual de funciones refrendado por el MAP. Evidencias: Organigrama y Manual de Funciones.</p> <p>Como identificación de cambios a la Estructura fue creada la OAI. Evidencia: Oficina de Libre Acceso a la Información.</p> <p>Hemos realizado una Autoevaluación CAF. Evidencia: Guía CAF 2018.</p>	<p>No se ha actualizado al vencimiento de la vigencia de la Estructura.</p> <p>No se evidencia que se haya identificado todas las prioridades en estructuras.</p> <p>No se cuenta con indicadores de objetivos por áreas.</p> <p>No se cuenta con un sistema de gestión de la información ni de seguimiento a los objetivos.</p>

<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>Desde el Ayuntamiento contamos con una página de Facebook e Instagram para comunicación con los munícipes, Perifoneo y publicidad radial; a lo interno se realizan reuniones, circulares, memorándum y tenemos un mural informativo.</p> <p>Evidencias: Redes Sociales, Convocatorias a Reuniones, Listados de participantes, copias de circulares y memorándum, foto de publicaciones de estos en el mural.</p> <p>En el Ayuntamiento se evidencia el compromiso con la innovación con la adquisición de equipos de computadoras e Internet; Por primera vez se están remitiendo los estados financieros a la Dirección General Contabilidad Gubernamental; se ha implementado la digitalización de algunos formularios.</p> <p>Evidencias: Foto de los Equipos, Contrato de Internet, acuse de recibo de los Estados Financieros, formularios digitalizados.</p>	<p>No se ha alineado la administración electrónica.</p> <p>No se evidencia que se creen condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>No se ha trabajado la Gestión del Cambio.</p>
--	---	--

**SUBCRITERIO I.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en	El Alcalde vela personalmente por el	

<p>consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</li> <li>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</li> <li>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.</li> <li>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</li> <li>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</li> <li>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</li> </ol>	<p>cumplimiento de los requisitos en temas financieros (en facturas y pagos), Cumple con la asistencia y el horario laboral, da seguimiento a los indicadores del monitoreo.</p> <p>En el Ayuntamiento se le brinda el mismo trato a todo el personal.</p> <p>En el Ayuntamiento se informa y consulta al personal sobre los asuntos claves. Evidencias: Minutas de reuniones.</p> <p>Se evidencia el apoyo al personal para el cumplimiento de sus tareas con la provisión de los equipos y materiales necesarios. Se le brindan cursos y capacitaciones. Evidencias: Adquisición de equipos, entrega de materiales, cursos y certificados.</p> <p>En el Ayuntamiento se realiza retroalimentación individual y en equipo, sobre el desempeño durante las reuniones.} Evidencias: Minutas de reuniones.</p> <p>En el Ayuntamiento el Alcalde delega responsabilidad en el personal sobre las decisiones en el ámbito de competencia de cada uno. Evidencias: delegación de firma al Financiero.</p> <p>En el Ayuntamiento se promueven capacitaciones en el personal, haciéndose sugerencias por parte del Alcalde a los empleados auxiliares. Evidencias: Cursos brindados, Plan de Capacitación, solicitud de capacitaciones, instrucciones del Alcalde a participar en las actividades formativas.</p>	<p>No se cuenta con evidencias para este ejemplo.</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>En las reuniones se escucha al personal y son tomada en cuenta sus sugerencias. Evidencias: Actas y minutas de reuniones.</p> <p>Desde la Alcaldía se reconoce y felicita el esfuerzo del personal. En el Ayuntamiento se tienen consideraciones especiales para con el personal que presentan circunstancias personales, otorgándoles permisos, ayudas económicas para casos específicos como adquisición de medicamentos, apoyo estudiantil. Evidencias: Permisos, cheques, soportes como recetas, récords de nota en algunos casos.</p>	<p>No se evidencian las felicitaciones realizadas.</p>
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>Se evidencia que han realizado levantamientos en la comunidad sobre las principales necesidades, a través del presupuesto participativo. Se cuenta con un equipo destinado solo al levantamiento de este tipo de informaciones en el Municipio. Evidencias: Actas de las Asambleas comunitarias, informes.</p> <p>El Ayuntamiento ha participado en reuniones con el Desarrollo Fronterizo, Ministerio de Interior y Policía, Gobernación Provincial, INAPA, Ministerio de Salud Pública, Medioambiente, COE, UERS, INDRHI, MOPC, Con quienes</p>	<p>No se ha realizado</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</p>	<p>hemos colaborado en la definición de políticas públicas.</p> <p>Evidencias: Invitaciones, Convocatorias, fotos, Publicaciones en las redes sociales.</p> <p>Dentro de las políticas públicas identificadas se puede mencionar: Dominicana Limpia, sobre el iluminado y electrificación, ampliación de Redes de Agua Potable, Reparación de Canales, Viviendas, apoyo a jornadas sanitarias.</p> <p>Evidencias: Comunicaciones, solicitudes, jornadas, entrega de obras.</p> <p>Se evidencia la gestión de recursos necesarios para el logro de los objetivos por medio de la inclusión en el Presupuesto de la Alcaldía.</p> <p>Evidencia: Presupuesto.</p> <p>Desde el Ayuntamiento se evidencian buenas relaciones con autoridades políticas como la Gobernación, diputados, Director del INTRANT, Ministros. Etc.</p> <p>Evidencias: Fotos, comunicaciones, solicitudes y sus respectivas aprobaciones, actividades sociales, coordinación de trabajos.</p> <p>El Ayuntamiento cuenta con varios convenios con: La Gobernación Provincial, Fundación Elías Piña Existe, Serie 110, Fundación Mariana, Global Medical Trading, el CTC,</p> <p>Evidencias: Convenios firmados.</p> <p>El Ayuntamiento ha sido invitado a</p>	<p>No se evidencia una planificación con objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización alineados con las políticas públicas.</p> <p>No se evidencia</p>
---	--	--

<p>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>actividades de la Asociación de Mujeres Productoras La Buena Fé La Yoya, con la Federación de Agricultores,</p> <p>Evidencias: Fotos, invitaciones, comunicaciones.</p>	<p>No se han dado a conocer los servicios que ofrece el Ayuntamiento.</p> <p>No se cuenta con una estrategia de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>En el ayuntamiento se realizó el levantamiento de los grupos de interés.</p> <p>Evidencia: Contamos con el registro de asistencia y acta de asamblea. Entre ellos juntas de vecinos, asociaciones y clubes de interés.</p>	<p>No se evidencia que se haya comunicado a la organización.</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>El ayuntamiento realizó una sección de cabildo abierto en la cual identificamos mediante la revisión y análisis sus necesidades, expectativas y grado de satisfacción.</p> <p>Evidencia: Acta de sección, resolución y listado de participación.</p>	
<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-</p>	<p>Se han analizado en la parte socioculturales, demográfica, tecnológicas y medio</p>	<p>No se ha realizado la recopilación correspondiente a las variables político- legales y económicos.</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>ambientales.</p> <p>Evidencias: Imágenes, acuerdo con CTC, aportes de la gestión a las actividades y resoluciones.</p> <p>Se recopilo información mediante levantamiento de problemáticas y de manera recurrente se solicitaron a las diferentes instituciones correspondientes.</p> <p>Evidencias: Acuses de recibos de las solicitudes enviadas.</p> <p>Hemos realizado el auto diagnóstico CAF, este nos permite evaluar lo que hemos realizado en la gestión, identificando los puntos fuertes y las áreas de mejoras.</p>	<p>No se evidencia que se haya realizado el FODA</p>
---	---	--

**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>
<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</p>	<p>El ayuntamiento cuenta con una misión y visión enfocada en su objetivo estratégico y operacional, esta nos permite tener objetivos claros de lo que queremos.</p> <p>Evidencia: Plan de Desarrollo Municipal.</p> <p>El ayuntamiento involucro a los grupos de interés para el desarrollo de estrategias y de la planificación.</p> <p>Evidencia: Acuses de recibo de invitación, Presupuesto participativo, acta de sección, resolución y listado de participantes.</p> <p>El ayuntamiento asegura los recursos para cada proyecto planificado.</p>	<p>No contamos con evidencias de las acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <p>No se han realizado las tareas de la planificación con los grupos de interés</p>

<p>organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>Evidencia: Distribución de fondo en presupuesto participativo, Disponibilidad en los libros financieros.</p> <p>En el ayuntamiento Existen hallazgo el equilibrio en las asignaciones del presupuesto participativo. Evidencia: Presupuesto General</p>	<p>No contamos con una política de responsabilidad social.</p>
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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</li> </ol>	<p>Desde la alcaldía contamos con las prioridades definida. Evidencia. Plan de desarrollo municipal a corto y largo plazo.</p> <p>El Ayuntamiento cuenta con sus objetivos estratégicos y operativo bien definido, contamos con planificación en las diferentes áreas Evidencia: Plan de desarrollo municipal</p> <p>El ayuntamiento cuenta con su plan de desarrollo estructurado y en ejecución. Evidencia: Plan de desarrollo, Factura de compras durante la ejecución de proyectos y las copias de las contrataciones y mano de obras.</p> <p>Se comunica a través de las redes sociales, mural informativo, perifoneo y cuñas publicitarias. Evidencia: Contratos publicitarios en la radio.</p> <p>El ayuntamiento realiza monitoreo a través de informe mensuales y trimestrales. Evidencia: Sismap, Informe trimestrales, entre otros.</p> <p>Desde la alcaldía se evalúan las necesidades</p>	<p>No se están realizando mediciones y evaluaciones</p> <p>No se están realizando mediciones.</p>

las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	e identificamos las áreas con deficiencia. Evidencia: Comunicaciones sobre capacitación y certificaciones.	
---	---	--

### **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.	La alcaldía realizó acuerdo de capacitación con el CTC de las diferentes áreas según las necesidades. Evidencia: Acuerdo de colaboración	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	Se evidencia el uso de un Sistema de Gestión Financiera que impacta de manera indirecta los servicios. Evidencia: SIAFIN	
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	La alcaldía realiza asamblea con los grupos de interés como juntas de vecinos y las asociaciones. Evidencia: Actas de reuniones y listado de participantes	
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).		No se evidencia este sistema
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	La alcaldía asegura los recursos para la puesta en marcha de las iniciativas de proyectos de desarrollo. Evidencia: Presupuesto General	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No se evidencia
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la	La alcaldía cuenta con el sistema SIAFIN, en el área financiera, portar informativo Redes	

prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	Sociales. Evidencia: SIAFIM	
---	--------------------------------	--

### **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 de los grupos 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 género, inserción laboral de personas con discapacidad).</li> <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</li> </ol>	<p>La alcaldía realiza plan de capacitación enfocado en la necesidad de mejorar la capacidad del personal. Evidencia: Certificaciones, solicitud de capacitación.</p> <p>En la alcaldía se implementa la política de gestión de recursos humanos, basada en estas estrategias. Evidencia: Visualización del personal que labora en el ayuntamiento.</p> <p>Se cuenta con personal capacitado para desempeñar las funciones en las áreas que fueron asignada.</p>	

<p>responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>Evidencias: Expediente de empleados.</p> <p>Desde la alcaldía se apoya la cultura de desempeño establecido en el cumplimiento de metas. Evidencias: La actualización de informes financiero de la gestión pasada</p> <p>Se utilizaron perfiles de competencias para la contratación del personal en la nueva administración. Evidencias: Contratos y Cheques.</p> <p>La alcaldía realizó compra de equipos electrónicos para eficientizar la mejora del servicio y difusión en las redes sociales. Evidencias: Equipos y contratos de internet.</p>	<p>No se evidencia esta política en el ayuntamiento</p> <p>No se evidencia</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	Desde la alcaldía se contrató el personal	

<p>nel plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>por su capacidad para desempeñar dichas áreas. Evidencias: Expediente de empleados.</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 del personal.</p>	<p>La alcaldía cuenta con un plan de capacitaciones, en el cual se realizaron acuerdo de colaboración con instituciones para impartir las formaciones. Evidencias: Certificación y Acuerdo de colaboración.</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>Desde la alcaldía se evidencian relaciones interpersonales entre la autoridad local y colaboradores.</p>	
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>Se desarrollan las habilidades de gerencias y de las competencias. Evidencias: Certificaciones</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>La alcaldía cuenta con el capital humano y capacitados para apoyar, guiar y ejecutar las funciones de la gestión. Evidencia: La dirección administrativa de la alcaldía.</p>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La alcaldía cuenta con la misma. Evidencia: los vehículos del ayuntamiento.</p>	
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de</p>	<p>La alcaldía cuenta con un plan de capacitaciones, en el cual se realizaron acuerdo de colaboración con instituciones para impartir las formaciones.</p>	

las redes sociales).	Evidencias: Certificación y Acuerdo de colaboración.	
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 se evidencia
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 evidencia
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	La alcaldía cuenta con partidas asignadas géneros y salud.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	La alcaldía cuenta con cultura de trabajo en equipo, dialogo y motivación, por medio de reuniones. Evidencia: Listado de participantes.	
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)).		No se evidencia
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.		No se evidencia
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleado	La alcaldía cuenta con métodos para la	

ssobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	discusión de objetivos y para la dirección de ejecuciones mediante el trabajo en equipo. Evidencia: firma de los informes y las comisiones creadas.	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.		No se evidencia formulario
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.	La gestión se trabaja basada sobre el estado de derecho, donde los empleados tienen la oportunidad de expresar sus ideas.	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	La alcaldía le garantiza un ambiente laboral adecuado tanto al personal administrativo y operacional. Evidencia: fotos de materiales de protección.	
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.	La alcaldía cuenta con la flexibilización de horario de acuerdo con las necesidades (Educación, Salud). Evidencia: Certificaciones	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No se evidencia.
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 evidencia los métodos y planes de premiación no monetaria

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

*Considerar lo que la organización hace para:*

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	Desde la alcaldía se han identificado socio claves en el cual ya se han realizado acuerdo de colaboración con algunos de ellos. Evidencias: Acuerdo de colaboración, contratos, entre otros.	
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.	La alcaldía ha realizado acuerdo con diferentes instituciones; tales como Medio Ambiente, Gobernación, CTC, Fundación Mariana, Fundación Elías Piña Existe, Series I 10, entre otras.	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	La alcaldía ha realizado proyecto en conjunto con Medio Ambiente, CTC e INAP. Evidencia: Acuerdo con el CTC, Capacitaciones con el INAP.	No se cuenta evidencia de acuerdos con todas las organizaciones.
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No se evidencia la monitorización y evaluación en los acuerdos.
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	La alcaldía ha identificado necesidades a corto y largo plazo. Evidencia: Plan de Desarrollo Municipal	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.		No se evidencia sistemas de control, evaluación y revisión
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	Desde la alcaldía se han aumentado las capacidades organizativas, con los acuerdos realizado con el CTC y el INAP. Evidencias: Certificaciones	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Desde la alcaldía se intercambian buenas prácticas en el cual se desarrollan capacidades para los colaboradores de la	No se cuenta con la evidencia.

	institución, con el Ayuntamiento de Bánica y Comendador.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	La alcaldía aplica los criterios de contrataciones públicas apegado a las leyes. Evidencias: Cotizaciones, Cheques y Facturas.	

**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.).	Desde la alcaldía se realiza un esfuerzo para mantener a la comunidad informada sobre muchos aspectos de la gestión municipal, que se ha materializado en el establecimiento de un enlace entre el ayuntamiento y la comunidad. Evidencias: Redes Sociales, Reuniones periódicas con las diferentes asociaciones y juntas de vecinos.	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	La alcaldía ha realizado reuniones en comunidades donde no estaban organizadas, en la cual se les motiva a formar juntas de vecinos y asociaciones. Evidencias: Listados de participación, acta de reunión.	
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.	La alcaldía ha realizado cabildo abierto para escuchar las necesidades de la comunidad y consultarlos en toma de decisiones con relación a las problemáticas de su sector.	No se evidencia encuesta con los grupos de intereses.

<p>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.).</p>	<p>La alcaldía ha realizado sondeo de opiniones y mediante grupos de consultas. Evidencias: Listados y fotos, buzón de sugerencias.</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>Desde la alcaldía se le informa a la comunidad de la organización y toma de decisiones mediante cabildo abierto, redes sociales, informes anuales (Rendición de Cuenta), publicación de la ejecución presupuestaria. Evidencias: Informes de rendición de cuentas, publicación en el SISMAP del presupuesto y su ejecución.</p>	
<p>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).</p>		<p>No se evidencia mediciones sistemáticas de satisfacción.</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>La alcaldía informa a los clientes los servicios que se ofrecen a través del mural informativo. Evidencias: Mural Informativo.</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>La alcaldía cuenta con redes sociales en el cual es el medio más utilizado para estar en contacto con los ciudadanos. Evidencias: Página Facebook, Blog</p>	

### **SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinearla gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	La alcaldía realiza informe financieros mensual, trimestral y anual a las organizaciones rectora, para alinear las finanzas, apegados a las normas de transparencias. Evidencias: Informes financieros	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	La alcaldía realiza monitoreo permanente al área financiera y se realizan informe a las instituciones rectoras. Evidencias: Informes	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Desde la alcaldía se realizan informes mensuales, trimestrales y anuales. Evidencias: Acuses de recibo	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	La alcaldía cuenta con un sistema financiero eficiente, en el cual se evidencia el control de las finanzas, mediante mecanismos legales y asistencia de un Sistema Informático denominado SIAFIM..	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programa de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	La alcaldía cuenta con su planificación anual del presupuesto en el cual se evidencia presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energético. Evidencia Presupuesto anual.	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Desde la alcaldía se delegan responsabilidades, manteniendo un control financiero centralizado. Evidencias: Informe de Ejecución presupuestaria y comprobante de gasto.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	La alcaldía fundamenta decisiones de inversión y control financiero, apegado a la ética. Evidencias: Informe de Ejecución	

	presupuestaria y comprobante de gasto.	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Desde la alcaldía se realizan los presupuesto apegado a los objetivos de impacto. Evidencia: Informe de Ejecución presupuestaria y comprobante de gasto.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.	La alcaldía cuenta con un plan de capacitación anual en el cual se tiene como objetivo eficientizar el servicio mediante capacitaciones al personal. Evidencias: El uso de bases electrónicas para guardar información financiera, y Certificaciones de capacitaciones	
2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.	Desde la alcaldía se recogen y se procesan las informaciones.	No se posee la evidencia.
3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurarse relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.		No se evidencia
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.).	La alcaldía mantiene contacto permanente con los colaboradores Evidencias: mediante internet, flotas, mural informativo entre otros.	

<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p>	<p>La alcaldía mantiene un intercambio permanente con todas las áreas y colaboradores. Evidencias: mediante internet, flotas, mural informativo entre otros.</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>Desde la alcaldía se garantiza el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés. Evidencias: Redes Sociales y comunicaciones</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>El ayuntamiento cuenta con un archivo donde se guardan los expedientes de cada colaborador. Evidencias: Expediente de empleado</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</p>	<p>La alcaldía cuenta con sistema tecnológico para mejor desenvolvimiento y brindar servicio con la mejor calidad. Evidencias: SIAFIM, Equipos en todas las áreas, Internet, entre otros.</p> <p>La alcaldía realizó acuerdo de colaboración</p>	<p>No se evidencia la monitorizar y evaluación.</p>

<p>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> <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>con diferentes instituciones para capacitar en el área tecnológica a todo el personal administrativo, para asegurar, ser eficaz y eficiente en la parte tecnológica. Evidencias: Certificaciones de cursos, colaboración con INAP y CTC.</p> <p>La alcaldía aplica la tecnología en los siguientes puntos: 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. Evidencias: Internet, Computadoras, proyectores, entre otros.</p> <p>La alcaldía utiliza las tecnologías de información y comunicación para mantener informado a la comunidad. Evidencias: Redes Sociales, cuñas radiales, computadoras e impresoras.</p> <p>La alcaldía trabaja de forma online a través de las redes sociales del ayuntamiento municipal. Evidencias: Redes Sociales y encargado de comunicación</p> <p>La alcaldía está atenta a las innovaciones, para ser evaluada y ver la factibilidad de que puedan mejorar los servicios.</p>	<p>No se posee la evidencia.</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.		No se evidencia
---	--	-----------------

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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).	La alcaldía cuenta con representantes en las comunidades más lejanas del municipio para abarcar un mayor número de comunitario y brindarle un mejor servicio. Evidencias: Alcalde Pedáneo	
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.	La alcaldía cuenta con un edificio donde están las diferentes áreas que componen el ayuntamiento abierto desde la 8:00 am a 2:30 Pm. Evidencias: Planta Física (Edificación)	
3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.	La alcaldía asegura el equipamiento y el mantenimiento de las áreas. Evidencias: Cambio de imagen de la planta física, factura y cotizaciones.	
4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de	La alcaldía realiza mantenimiento	

<p>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>periódicamente a los equipos y vehículos de la institución esto con el fin de mantenerlo en buen estado. Evidencias: Informe de Transportación</p> <p>En el ayuntamiento existe un amplio espacio para aparcar, según las necesidades del municipio. Evidencia: Foto de parqueo</p> <p>La alcaldía tiene a disposición de la comunidad la planta física y todos los equipos. Evidencia: foto de reuniones y eventos de la comunidad en nuestras instalaciones.</p>	<p>No se evidencia una política integral para gestionar estos activos físicos.</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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los</p>	<p>Desde la alcaldía se designan funciones a los</p>	<p>No se evidencian estos procesos.</p>

<p>propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p> <ol style="list-style-type: none"> <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 base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</li> <li>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.</li> <li>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</li> <li>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.).</li> <li>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).</li> <li>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y</li> </ol>	<p>encargados de los departamentos para realizar los procesos. Evidencias: Reuniones con los encargados departamentales.</p> <p>La alcaldía establece los objetivos de resultados a los grupos de interés, para monitorizar la eficacia de los procesos. Evidencia: Priorización de las obras comunitarias en el Presupuesto Participativo.</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia el involucramiento de los empleados en el diseño y mejora de los procesos.</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia el monitoreo y evaluación del impacto de las TIC y de los servicios electrónicos.</p> <p>No se evidencia esta innovación en los procesos.</p>
---	---	---

los recursos necesarios.		
--------------------------	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	En la alcaldía están identificados los productos y servicios de los procesos. Evidencias: Mural informativo	No se cuenta con una cartera de servicios que los contemple todos.
2. Involucraralosciudadanos/clientes eneldiseñomejoradelosserviciosy productos (por ejemplo, por medio deencuestas, retroalimentación, grupos focales, sondesacercalosservicios yproductos y si son eficaces teniendo cuentaaspectosdegéneroydediversidad, etc.).		No se evidencia el involucramiento de los ciudadanos
3. Involucraralosciudadanos/clientesyotrosgruposdeinteréseneldesarrollo delosestándaresdecalidadparalosservicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.		No se evidencia
4. Involucraralosciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.		No se evidencia
5. Involucraralosciudadanos/clienteseneldiseñoydesarrollod e nuevos tipos de servicios interactivos, de entregadeinformación y de canales de comunicación eficaces.		No se evidencia
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.		No se evidencia de que se haya realizado
7. Promoverlaaccesibilidadalaorganización(porejemplo,co nhorarios de aperturaflexibles, documentosenvarios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos,Braille, tablonas de noticias en	La alcaldía promueve accesibilidad a la organización a través de grupos de WhatsApp, correo electrónico, redes sociales, flexibilidad de horario.	

formato de audio, etc.).	Evidencia: redes sociales y correo	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.		No se evidencia este sistema en el ayuntamiento.

**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 se ha definido la cadena de prestación de servicio.
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Desde la alcaldía se realizan proceso con entidades. Evidencias: La iglesia católica, fundación Elías piña existe, fundación mariana, fundación serie 110, gobernación provincial entro otros.	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se evidencia
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 evidencia
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	La alcaldía ha realizado grupo de trabajo con diferentes entes de la sociedad civil para identificar problemática. Evidencia: listado y fotos de las Asambleas Comunitaria.	
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		No se evidencia

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 evidencia

## 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> <li>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los</li> </ol>		<p>No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes respecto a la imagen del Ayuntamiento.</p> <p>No se ha medido la percepción de los clientes respecto a si son involucrados en los procesos y toma de decisiones.</p> <p>No se ha medido la percepción de los clientes sobre la accesibilidad a la organización.</p> <p>No se ha medido la percepción de los clientes sobre la transparencia del Ayuntamiento.</p> <p>No se ha medido la percepción de los clientes sobre la calidad de los servicios.</p>

<p>ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</li> <li>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</li> <li>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</li> <li>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</li> <li>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</li> </ol>		<p>No se ha medido la percepción de los clientes sobre la diferenciación de los servicios.</p> <p>No se ha medido la percepción de los clientes sobre la información disponible.</p> <p>No se ha medido la percepción de los clientes sobre la recepción de la información.</p> <p>No se ha medido la percepción de los clientes sobre la frecuencia de aplicación de encuesta.</p> <p>No se ha medido la percepción de los clientes sobre la confianza hacia el Ayuntamiento.</p>
---	--	--

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</li> <li>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</li> <li>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</li> <li>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</li> </ol>		<p>No se ha medido.</p>

### Resultados de la accesibilidad de la organización:

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</li> <li>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</li> <li>3. Costo de los servicios.</li> <li>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</li> </ol>	<p>En el Ayuntamiento se labora de 08:00 a.m. a 02:30 p.m.</p> <p>Los servicios tienen un costo de:  Certificaciones de contrato de energía eléctrica RD\$100.00  Certificación de solicitud de licencia ambiental RD\$0.0  Certificación de declaración ante la oficialía civil RD\$0.0  Certificación de traslado de animales, se cobra de acuerdo con el animal.  Registro de acto de venta RD\$1,000.00  Certificación de no RD\$0.0  Entre otros.</p>	<p>No se ha medido el tiempo de respuesta de los servicios.  No se ha medido el costo de los servicios.</p> <p>No se ha medido la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número de canales de información y su eficiencia.</li> <li>2. Disponibilidad y precisión de la información.</li> <li>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</li> <li>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</li> </ol>	<p>El Ayuntamiento cuenta con un total de cuatro canales como medios de comunicación, con estos alcanzamos el 100% de los munícipes.</p> <p>Se cuenta con cero (0) actuaciones del Defensor Público.</p>	<p>No se ha medido la disponibilidad y precisión de la información.  No se han medido los objetivos de rendimiento.</p>

5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.		No se ha medido
--	--	-----------------

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</li> <li>Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</li> <li>Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</li> </ol>		<p>No se ha medido la cantidad de quejas ni el tiempo de respuestas de estas.</p> <p>No se ha medido la cantidad de expediente devuelto por error.</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:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</li> <li>Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</li> <li>Participación de las personas en las actividades de mejora.</li> <li>Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</li> <li>Mecanismos de consulta y diálogo.</li> </ol>		<p>No se ha medido la percepción del personal con relación a imagen de la organización.</p> <p>No se ha medido la percepción del personal con relación a que tan involucrados son en la toma de decisiones.</p> <p>No se ha medido la percepción del personal con relación a su participación en las acciones de mejora.</p> <p>No se ha medido la percepción del personal respecto a su conocimiento con relación a los posibles conflictos de interés.</p> <p>No se ha medido la percepción del personal</p>

6. La responsabilidad social de la organización.		respecto a los mecanismos de consulta. No se ha medido la percepción del personal respecto a la responsabilidad Social de la Organización.
--	--	---

**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>
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</li> <li>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</li> <li>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</li> <li>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</li> </ol>		<p>No se ha medido la percepción del personal en este tema.</p> <p>No se ha medido la percepción del personal en este tema.</p> <p>No se ha medido la percepción del personal en este tema.</p> <p>No se ha medido la percepción del personal en este tema.</p> <p>No se ha medido la percepción del personal en este tema.</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 horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</li> </ol>		<p>No se ha medido la percepción del personal en este tema.</p> <p>No se ha medido la percepción del personal en este tema.</p>

3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del rol y comportamientos justos en la organización.		No se ha medido la percepción del personal en este tema.
4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.		No se ha medido la percepción del personal en este tema.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.		No se ha medido la percepción del personal en este tema.
2. Motivación y empoderamiento.		No se ha medido la percepción del personal en este tema.
3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.		No se ha medido la percepción del personal en este tema.

### SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).		No se cuenta con mediciones.
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).		No se cuenta con mediciones.
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).		No se cuenta con mediciones.
4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.		No se cuenta con mediciones.
5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.		No se cuenta con mediciones.

<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>No se cuenta con mediciones.</p>
<p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p>		<p>No se cuenta con mediciones.</p>
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>		<p>No se cuenta con mediciones.</p>
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>		<p>No se cuenta con mediciones.</p>
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>		<p>No se cuenta con mediciones.</p>

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

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

**SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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</p>		<p>No se ha medido la percepción de los municipios.</p>

<p>a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como emplea dora o contribuyente a la sociedad local o global).</p> <p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo 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</p>		<p>No se ha medido la percepción de los municipios.</p> <p>No se ha medido la percepción de los municipios.</p> <p>No se ha medido la percepción de los municipios.</p> <p>No se ha medido la percepción de los municipios.</p> <p>No se ha medido la percepción de los municipios.</p> <p>No se ha medido la percepción de los municipios.</p> <p>No se ha medido la percepción de los municipios.</p>
---	--	---

<p>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>No se ha medido la percepción de los munícipes.</p>
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.).</li> <li>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</li> <li>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</li> <li>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</li> <li>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).</li> <li>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y</li> </ol>	<p>Desde el Ayuntamiento se cuenta con Tres acciones de colaboración con Medioambiente para la reforestación de cuencas hidrográficas y zonas altas. Evidencias: Fotos y comunicaciones.</p> <p>Se evidencia por las invitaciones por parte de la Gobernación Provincial, Sala Capitular, Oficina Senatorial, y Diputado de la demarcación, con un total de 15 actividades. Evidencias: Invitaciones, fotos.</p> <p>Hemos brindado apoyo a dos Proyectos</p>	<p>No se han medido</p> <p>No se ha medido el costo de las ayudas a desfavorecidos.</p> <p>No se ha medido.</p>

<p>participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, 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>internacionales: a Plan International y a Global Medical Trading, Se realizaron Tres Asambleas comunitarias donde se promueve la participación social. Evidencia: Actas, Fotos, Listado.</p> <p>Se evidencian tres mejoras resultado del benchlearning con Bánica: se ha mejorado el cumplimiento con la remisión de las evidencias al SISMAP, se han controlado algunas ayudas sociales, se ha reglamentado la entrega de ataúdes. Evidencias: índices del SISMAP, Copia certificados para entrega de ataúdes.</p> <p>Se han realizado 30 actividades de promoción de la salud. Fumigación (3), lavado de calles (4), entrega de Kits para control de COVID (03), Saneamiento de cañadas y canaletas (2), Se realizado hornada de Pruebas COVID gratuitas en el Ayuntamiento (02), Cooperación con Salud publica en las 15 jornadas de vacunación, cooperación con Medioambiente para el retiro de cerdos enfermos (01). Evidencias: Fotos, coordinaciones, correspondencias etc.</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>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</li> <li>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</li> <li>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</li> <li>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</li> <li>5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.</li> <li>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</li> <li>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</li> </ol>	<p>Con Plan International y Medical Trading el convenio fue ejecutado en un 100%. Evidencias: Informes de Evaluación de los proyectos.</p>	<p>No se ha medido la cantidad de servicios, ni de obras realizadas. No se ha medido el impacto de nuestros servicios en la sociedad ni en los ciudadanos clientes. No se ha medido el nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. No se ha medido el Grado de cumplimiento de todos los contratos/acuerdos.</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.**

<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</li> </ol>	<p>Se ha logrado un 100% de cumplimiento en</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>

<p>cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías 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 auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>dos de los convenios. Evidencias: Informes de cierre.</p>           <p>El presupuesto se ha cumplido en un 100% según lo programado.</p> <p>Evidencia: Ranking SISMAP Indicador DIGEPRES.</p>	<p>No se ha medido.</p>    <p>No se han realizado auditorías.</p> <p>No se han medido.</p>    <p>No se han medido.</p> <p>No se han 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.