



Avanzamos para ti



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Ayuntamiento de Monte Plata

FECHA

18/08/2021

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"> 1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. 3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. 4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos. 5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto. 	<p>El Ayuntamiento cuenta con una misión y Visión. Evidencias: Misión y visión</p> <p>Existe en el ayuntamiento un marco de valores alineado con los valores del sector público. . Evidencias: Respeto, Integridad, Excelencia, Innovación, Trabajo en equipo, Transparencia.</p> <p>En el portal del ayuntamiento se tiene publicada la Misión, Visión y Valores. Evidencias: Página web.</p> <p>A través del departamento de RRHH se envían memorándums para el buen comportamiento, se informan sobre las faltas y el sistema de consecuencia. Evidencias: Memorándum</p>	<p>No se evidencia que se hayan involucrado los Grupos de interés ni el personal.</p> <p>No se evidencia una comunicación amplia al personal y grupos de interés. Ni la publicación de los objetivos institucionales.</p> <p>No se revisa periódicamente la visión, misión y valores.</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>No se ha gestionado 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>No se refuerza la confianza mutua y respeto ante entre los líderes.</p>
---	--	---

SUBCRITERIO 1.2. 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>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro</p>	<p>Manual de Funciones existente, donde se definen los roles de cada funcionario y empleado</p> <p>Los proyectos formulados en el Presupuesto, tanto en el Plan Municipal de Desarrollo como en el Presupuesto anual y presupuesto participativo se han ido haciendo, por ejemplo el PPM de este año ya se han cumplido de 4 obras planificadas ya hay avances muy significativos en 2</p> <p>EVIDENCIAS: Presupuesto, informes, fotografías</p> <p>Tenemos la página ayuntamientomonteplata.gob.do donde aparecen todos los teléfonos de las instituciones de riesgos del país y la alcaldía y demás órganos se mantienen en los</p>	<p>No ha concluido la aprobación de la estructura organizacional.</p> <p>No conocen los funcionarios y empleados el manual de funciones de la institución</p> <p>No conocen muchos de los vinculados las obras presupuestadas tanto en los presupuestos anuales, así como en el PPM y el Plan Municipal de Desarrollo.</p> <p>No existe facilidad para la accesibilidad de los discapacitados en el edificio.</p>

<p>de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 alienar 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. 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. 10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes. 	<p>organismos de socorro del territorio y la vicealcaldesa ha sometido un proyecto de accesibilidad al edificio para los discapacitados:</p> <p>Evidencias: http://ayuntamientomonteplata.gob.d o Facebook alcaldía de Monte Plata</p> <p>Estamos trabajando con el modelo CAF, ver evidencia en el SISMAP.</p> <p>Tenemos ya habilitadas nuestra página Web y redes sociales, donde damos a conocer los proyectos y acciones del gobierno local. Desde la OPTIC nos asesoran con la página, lo que es una alianza estratégica; (Ver correos y cartas de solicitudes)</p> <p>Si, nosotros desde la oficina de Planificación tenemos equipo de trabajo para todo, además de los miembros internos, desde ahí hacemos sinergias con la sociedad civil a través de varias plataformas comunitarias, todo alineados a los objetivos de la institución y del CMD; (Ver espacios físicos de la OMPP)</p> <p>Los líderes encabezados por el alcalde y concejales, apoyan las capacitaciones del personal, Evidencias listados de talleres impartidos por FEDOMU y el INAP.</p> <p>Desde la alcaldía se da apoyo a los funcionarios para que se actualicen en talleres y cursos de sus competencias.</p>	<p>No se hacen campaña amplia en los comunicadores locales y ciudadanía para que den uso a la página web.</p> <p>No hay personal suficiente en la OMPP.</p> <p>No contamos con las condiciones para una comunicación interna eficaz.</p> <p>No se han Integrado todos los miembros de la institución al grupo interno de WhatsApp.</p>
--	---	--

Evidencias: Listados de talleres.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none">1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.	<p>El vice-alcalde encabeza los actos de cooperación y coordinación de la entidad; El vice-alcalde, muchas veces toma un camión recolector de basura (ver fotos y videos)</p> <p>Si, aquí todos incluyendo a la alcaldesa nos consideramos compañeros de trabajo. Ver fotografía de actividades festivas, reconocimientos al desempeño y acciones de personal promovidos de puestos.</p> <p>Sí, se acostumbra a hacerlo a través de los sistemas de comunicación interna y por escrito. Evidencias comunicaciones.</p> <p>Trabajamos como equipo, aunque estamos en varios departamentos, respondemos al objetivo institucional; (Ver ordenes de compras de equipos y otros elementos)</p> <p>Usualmente se hace en las reuniones generales. Ver listado de reuniones.</p> <p>Se anima a nuestros empleados a cumplir con sus funciones mediante cambio de puestos, según sus capacidades. Acción de Personal de cambio de puesto.</p> <p>Siempre proveemos una cultura de aprendizaje a nuestros empleados. Ver listados de asistencias y</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>convocatorias.)</p> <p>Se realizan recomendaciones y retroalimentaciones mediante documentos escritos y charlas; Ver invitaciones y listados de asistencias)</p> <p>Se han premiado esfuerzos individuales y de equipo del ayuntamiento; (Ver fotos de homenajes, placas.</p> <p>Si, se ha ido en solidaridad con compañeros de trabajo en momentos difíciles; (Ver facturas de la alcaldía.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>El ayuntamiento cuenta con el departamento de participación comunitaria, mediante el cual se les da seguimiento a las necesidades de las comunidades y se aplica al programa de presupuesto participativo de la comunidad. Ver el Presupuesto Anual del Ayuntamiento.</p> <p>Se toman cursos, talleres y capacitaciones con entidades nacionales, regionales y sectoriales. Se interactúa constantemente con ellas en las plataformas sociales que se reúnen en el cabildo y la ciudad; (ver listados de participaciones, correos, fotografías)</p> <p>Si, están establecidas en 8 grandes estrategias del PMD; (Ver PMD)</p>	

<ol style="list-style-type: none"> 4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios. 5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. 6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas. 7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.). 8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. 9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios. 10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés. 	<p>Si, los proyectos formulados por este gobierno local, están alineados con la Estrategia nacional de desarrollo END y los Objetivos sostenibles del milenio ODS; (Perfil del Proyecto Vertedero)</p> <p>Si, los del gobierno central han estado involucrados en el desarrollo local y apoyando la gestión del gobierno local; (ver cartas, fotografías, solicitudes y respuestas en correos)</p> <p>Tenemos un relación proporcional, aunque necesita ser más secuencial a los objetivos; (Ver Informes, fotografías, videos, actividades)</p> <p>Si, El ayuntamiento de Monte Plata, mantiene relaciones constante con el ministro de obras públicas y el ministerio administrativo de la presidencia, para la gestión de diversos proyectos de orden municipales. (Evidencias: ver fotografías en nuestra página web: ayuntamientomonteplata.gob.do</p> <p>Si, participamos y les facilitamos nuestro salón de actos: (ver fotos de actividades e invitaciones a las mismas.</p> <p>Nuestra institución cuenta con páginas en todas las redes sociales. Ver ayuntamientomonteplata.gob.do)</p>	<p>No están todos los proyectos del gobierno local alineados con la END Y ODS)</p> <p>No, el ayuntamiento no ha desarrollado un concepto de Marketing de 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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/ desarrollo de la organización. 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>Si, tenemos identificados los grupos de interés y comunicamos los resultados de la organización. Ver nómina de ayuda.</p> <p>Si, están representados en el Consejo municipal de Desarrollo y otros grupos; (ver listados en la OMPP)</p> <p>Cada trimestre se hacen los informes financieros, se evalúan los avances del Presupuesto participativo municipal y del POA; (Ver Los informes financieros, las páginas del ayuntamiento y órganos de control)</p> <p>Si, en los indicadores de los que están en el SISMAP y otros: (Evaluación de desempeño)</p>	<p>No tenemos un departamento de estadísticas.</p> <p>No, estamos analizando las debilidades y fuerzas internas de nuestro ayuntamiento.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando 	<p>El Concejo de Desarrollo Municipal y mediante la creación de la Mesa Ambiental</p>	<p>No se traduce la misión y visión en objetivos estratégicos y acciones basadas en profundo análisis de riesgo.</p>

<p>prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos. 4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. 5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés. 6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización. 	<p>se le da seguimiento al proyecto del nuevo vertedero y a cambiar la cultura de uso de residuos sólidos urbanos. Ver Fotos de reuniones de juntas de vecinos y convocatorias.</p> <p>Si, el Ayuntamiento elabora su presupuesto anual. Estrategias de cobros, para aumento de recaudación y así cumplir con los planes. Evidencia: presupuesto de ingresos.</p> <p>Si la institución tiene establecida política de responsabilidad social, por lo que se da ayuda a diferentes niveles de ciudadanos. Evidencia: Presupuesto de Donaciones.</p>	<p>No se evalúan las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados.</p> <p>No tenemos equilibrado los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</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. 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). 7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés. 	<p>Trabajamos por la Transparencia de la gestión y hemos aumentado los ingresos por concepto del mercado; (ver informes del MERCAFRODA)</p> <p>Se difunden a nivel interno cuando un departamento logra aumentar las metas de la entidad; (Mediante chat y reuniones internas)</p> <p>Se han estado haciendo evaluaciones de desempeño. Evidencia SISMAP Municipal.</p> <p>Se ha hecho a lo interno y con los grupos locales; (Ver invitaciones, fotografías, listados de asistencia)</p>	<p>El PDM no se ha formulado para implantar la estrategia y planificación.</p> <p>No se ha formulado un plan estratégico.</p> <p>No tenemos planes y programas con objetivos y resultados para cada unidad con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir.</p> <p>No se evidencia periódicamente</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.		No se ha Sistematizado que las rendiciones de cuentas y que todos los vinculados a nivel dirigenal, la conozcan, promuevan y cumplan
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	Existen las capacidades instaladas en la institución; (Nominas, informes, videos C.V.)	No se ha Establecido de forma sistemática la motorización de los indicadores internos
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	Debatimos las innovaciones con las juntas de vecinos; (ver convocatorias y grupos de WhatsApp)	
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.).	Hemos tenido avances en proyectos y estamos capacitando más personas en Benchmarking; (Ver listados de participantes)	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Se han puesto algunos recursos, existentes en los POAs anuales; (ver presupuestos)	No se han puesto los recursos suficientes al proceso de cambio.
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No se establece un equilibrio entre un enfoque para el cambio.
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.	Contamos con un sistema de administración electrónica y pretendemos llegar a que las compras se hagan mediante los portales de compras; (Contrato, facturas de pago, el mismo sistema)	No se ha Establecido el sistema de compras mediante portal transaccional.

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 del grupo de interés y de la estrategia de la organización.2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).	<p>Se ha hecho la primera evaluación de desempeño este año; (ver evaluación de desempeño)</p> <p>Se ha seleccionado el personal en su mayor parte por las competencias en su área y se mantuvo personal de gestiones pasadas en virtud de sus competencias; (ver nominas)</p> <p>Se realiza la selección y colocación basada en técnicas y actitudes, entrevistas y habilidades técnicas. Ver expedientes y curriculum de nuestros empleados.</p>	<p>No se ha profesionalizado todo el personal por su área y mediante los objetivos de la organización</p> <p>No se ha establecido la premiación como una política permanente.</p> <p>No existe un esquema de remuneración por desempeño.</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 evalúan los C. V. de los aspirantes a puestos en Recursos Humanos, (Ver nóminas y CV)</p> <p>Existe un ánimo hacia la búsqueda de competencias entre algunos vinculados; (ver solicitudes de cursos al INAP)</p> <p>En nuestro ayuntamiento la equidad de género se cumple, tenemos varios discapacitados y no se toma en cuenta la orientación sexual; (Ver nómina)</p>	<p>No se Hacen cambios de designaciones, según competencias</p> <p>No se ha Presentado avances de las competencias de los vinculados, al llegar y después de un tiempo de estar vinculados.</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>Nuestra institución tiene muchos profesionales, destacándose, en planificación, en tecnología, ingeniería, área financiera, en derecho y están ubicados según sus competencias; (ver CVs, nomina, y evaluación de desempeño)</p>	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>Estamos formando en gestión pública a través del INAP y en sinergias con otras instituciones se reciben formaciones; (Correos, listados de inscripciones, fotografías)</p>	<p>No participan todos los empleados que deben participar</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>Hay voluntad de empoderar a todos los involucrados. Se hacen reuniones y compartir; Invitaciones, correos y fotografías)</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>Algunos se están formando en Neuromarketing para mejorar liderazgos: (Invitaciones a cursos, listados de asistencia, fotografías, correos)</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>Si, cuando llega un nuevo empleado se le instruye en sus roles y desde la oficina de Recursos Humanos se les orienta: Hojas de inscripción; Fotografías, facturas de almuerzos entre otras)</p>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Ha habido movilidad interna y ascensos de empleados. Ver acción de personal.</p>	<p>No se ha estandarizado esta actividad.</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 las redes sociales).</p>	<p>Se hacen capacitaciones a través de la plataforma zoom y otras de manera virtual: (Correos, Fotografías, informes, videos)</p>	
<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.</p>	<p>Si a través del INAP, planificamos actividades de formación y desarrollo, fomentando técnicas de comunicación como el curso de excelencia en el servicio. Evidencias: ver fotografía y convocatorias.</p>	
<p>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</p>		<p>No se ha medido el impacto de los programas de formación con relación con el costo de las actividades, (costos y beneficios).</p>

delelanálisis costo/beneficio.		
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No se ha revisado la necesidad de promover carrera por las mujeres y desarrollar planes en concordancia.

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.	Si, se promueve una cultura de comunicación abierta y de diálogo, a través de reuniones; ver agenda de actividades internas)	
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 tenemos un entorno que propicie la aportación de ideas.
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.	Si, a través de la conformación de la ASP, en el diseño de la nueva estructura organizativa; (actas de la ASP-AM MONTE PLATA)	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleado sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.		No se procura el consenso entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.		No se realiza periódicamente encuesta a los empleados.
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	Los empleados tienen la libertad de dar su Opinión. En los grupos internos de WhatsApp y en reuniones institucionales	No se está sistematizando las reuniones y las evaluaciones sobre los avances en sugerencias
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo	Se gestiona que las áreas de trabajo tengan	

en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	las condiciones ambientales necesarias. Evidencias: Facturas de compra de materiales.	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	Se le da la facilidad al personal para adaptar su trabajo a sus necesidades personales. Ver permisos y licencias.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se les hacen actividades y donaciones a los trabajadores de residuos sólidos. Evidencias: Ver fotos de actividades y bonos por el desempeño.	
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).	Si evidenciamos celebración del día de las madres, celebración del día de las secretarías. Ver fotografías en nuestras páginas web. Ayuntamientomonteplata.gob.do	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	Consejo Municipal de Desarrollo, Presidencia de la República, Juntas de vecinos entre otros. Ver fotografías en la página del ayuntamiento de Monte Plata.	

2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	Si, acuerdos con salud pública, medio ambiente, educación y la fiscalía.(ver correos, invitaciones, acuerdos, pagos entre otras acciones	
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.	Si, con MAP; (ver correos, invitaciones, cartas e informes)	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Sí, tenemos una mesa de trabajo con las diferentes alianzas. Evidencias ver fotos en nuestra página web.	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	Si, necesitamos aliarnos a las juntas de Vecinos y centros de madres para soluciones territoriales y a las asociaciones de comerciantes en el mercado. Evidencias: Fotografías con juntas de vecinos y comerciante, convocatorias.	No se ha Evaluado la pertinencia si el manejo de mercados y otros bienes si es conveniente una alianza público-privado para su manejo y administración.
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Si, están definidas las responsabilidades en los convenios de colaboración. Evidencias: Actas de la sala capitular de convenios y discusiones.	No se evidencia
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	Tenemos acuerdo con el Ministerio de Medio Ambiente para el tema Ambiental; (fotos, correos y otras comunicaciones)	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Si, se ha participado en diferentes Actividades intercambiando experiencias con diferentes ayuntamientos y organizaciones a través de los proyectos. Está evidenciado en las convocatorias. (Correos, fotos, invitaciones)	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Nuestros proveedores son la mayoría Mipymes del comercio local, para potenciar la economía; (facturas y ordenes de	

compras)

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.).	Tenemos un mesa de trabajo donde hay instituciones públicas y privadas trabajando la temática; (fotos, actas, invitaciones)	
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.	Si se hace a través de reuniones con juntas de vecinos, ver foto en página web.	
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.	Mediante el proceso del PPM y directamente con las juntas de vecinos; (Actas del PPM y otras reuniones, fotografías y videos)	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	En los medios locales y de manera directa, también en los grupos temáticos; (ver cartas y mensajes)	No existe un buzón de sugerencias físico en el edificio
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).	Si estamos al día en los órganos rectores y en nuestro Portal Ayuntamiento monteplata.gob.do.	
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	Se realiza una campaña para informar a los ciudadanos sobre cómo manejar los residuos sólidos y las reglas de tránsito y	

de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	los temas ambientales se tratan en la mesa ambiental: (Ver fotografías y anuncios en programas)	
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.	Nuestra página Web; (la misma)	
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.	En las diversas plataformas del territorio, los grupos se expresan; (ver plataformas)	

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.	Si, el presupuesto y el POA están contemplados en el mismo documentos; (Documento del presupuesto anual)	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Son ponderadas con el concejo de regidores y analistas financieros; (ver actas del concejo de regidores)	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Nuestros informes trimestrales están en esta página y en la de DIGEPRES y demás órganos de control: (ver indicadores del Sismap Municipal y página de DIGEPRES y demás órganos de control)	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Estamos llevando un proceso de pagar por productos y tratando de Eficientizar todo	

5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuestos por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	Si, existe un programa de control Presupuestario: Presupuestos anuales.	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Si, están divididas las funciones y existe un responsable del área financiera; (La nómina)	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Si, se realiza un análisis costo-beneficio en la Perfil de los proyectos a ejecutarse y se toman las decisiones en base a esa organización.	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Si, en cada partida presupuestaria, estamos poniéndoles el objetivo y tratamos de cumplir lo establecido	No se ha hecho un diagnóstico previo antes de definir obras

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurarse de su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p>	<p>Si, existe un departamento de relaciones públicas que se encarga. Evidencias: Ver fotografías en nuestra página Web. Ayuntamiento monteplata.gob.do</p> <p>Así se hace en los medios locales y redes sociales y subida a la sección de noticias de nuestro portal; (ver portal http:// Ayuntamiento monteplata.gob.do)</p> <p>Las informaciones se procesan a lo interno y se comparten en grupos internos para cualquier corrección; ver invitaciones internas y grupos de WhatsApp)</p>	

<p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida del posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>A través de la Oficina de Libre Acceso a la Información y se escriben revista cada año; (cartas, invitaciones, reportajes, página y Facebook)</p> <p>Se hacen reuniones para compartir experiencias: (Invitaciones y videos)</p> <p>Hay una página, un Facebook y grupo de WhatsApp interno; (lo referido)</p> <p>Lo que no se puede publicar, se sugiere y ordena en las reuniones internas y en el grupo de WhatsApp interno; (ver sugerencias por documentos y comunicaciones internas)</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>Existe un departamento de tecnología con competencia en el área: (ver nombramiento de RRHH del técnico y factura)</p> <p>La tecnología nos ha reducido costos de transporte, mano de obra y tiempo; (ver contrato de asesoría del área financiera y correos de la institución)</p> <p>Si, así hacemos, los puestos y funciones son según las competencias; (Ver página Facebook y pagina ayuntamiento)</p>	

<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>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>Buscando experiencias y modelos replicables para aplicarlas localmente Nos llegan ofertas de diplomados, talleres y cursos que benefician la institución Vemos la forma como otros lo hacen bien Compartimos con entidades pares a nosotros Tenemos grupos regionales para temas Comunes; (grupos internos de wasap de alcaldes, técnicos del PPM y enlaces del SISMAP MUNICIPAL, invitaciones, correos) Mediante nuestra página damos a conocer todas las informaciones pertinentes que tienen que ver con nuestro Ayuntamiento Municipal.</p> <p>Nuestros servicios están siendo puestos en el portal; (ver ayuntamientomonteplata.gob.do)</p> <p>La institución posee certificaciones en materia de tecnología por medio al departamento de Acceso a la información, la cuales se actualizan de acuerdo a su necesidad. Evidencias: página web de nuestro ayuntamiento.</p>	<p>No tenemos en cuenta el impacto socio-económico ambiental de las Tic.</p>
--	--	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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). 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. 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. 4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. 5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y del ciudadano/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público). 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>El ayuntamiento está ubicado en el centro de la ciudad, en un punto asequible a toda la ciudadanía y cada departamento está ubicado en cubículos diferentes según sus roles. (Ver dirección de calle General Luperón no. 20, Monte Plata rd GPS)</p> <p>Las áreas están distribuidas de manera equitativa y según las funciones que realizan; (por la propia observación)</p> <p>Se da mantenimiento de manera regular al edificio y a los equipos del cabildo; (Ver Nomina de empleados de limpieza y facturas de materiales de esa índole)</p> <p>Si, se elaboran rutas que deben realizar y se verifica que se cumpla el cronograma de Servicios; (Condición de los vehículos, ver cronograma de rutas)</p> <p>Está bien distribuido y buena accesibilidad para personas de movilidad normales</p> <p>En algunas oficinas se reciclan papeles, con la finalidad de contribuir con el medio ambiente y el buen uso de los materiales gastables. Evidencias: Fotos y convocatorias.</p>	<p>No hay rampas para personas con discapacidad motora</p>

7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	Si, se facilitan las instalaciones a los ciudadanos, las organizaciones cuentan con el mismo; (ver agenda del concejo de regidores)	
---	--	--

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 	<p>Se dan responsabilidades de temas y procesos a la oficina de planificación, compras, equipos y otros.</p> <p>Se llevan varios procesos con grupos de interés como los comerciantes, el COE y otros; (ver programación del alcalde y otros funcionarios)</p> <p>Se rinde informes de avances del Plan Municipal de Desarrollo. (Ver informes trimestrales)</p> <p>Muchos funcionarios se les delegas funciones de los grupos temáticos. (Agenda de funcionarios)</p> <p>Existe en el presupuesto asignaciones que son usadas para apoyo a la cultura y deporte; (ver POA)</p>	<p>No se identifican, mapean, describen y documentan los procesos claves de forma continua.</p>

<p>organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>Se emiten resoluciones para normar actividades puntuales; (Resoluciones del Concejo de regidores)</p> <p>Si, a través de los equipos tecnológicos nos ponemos en contacto con todos los socios y clientes que demandan y ofertan servicios. (Correos electrónicos, los indicadores del Sismap)</p> <p>Participación en talleres junto a otras instituciones y ayuntamientos; (Correos, invitaciones, fotos e informes)</p>	<p>No se han establecido objetivos de resultados orientado a los grupos de interés para monitorizar la eficiencia de los procesos.</p>
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.		No se evidencia
2. Involucraralosciudadanos/clientes eneldiseñomejoradelosserviciosy productos (por ejemplo, por medio deencuestas, retroalimentación, grupos focales, sondesacercalosservicios yproductos y si son eficaces teniendo encuestaaspectosdegéneroydediversidad, etc.).	En nuestra página web contamos con un enlace para las sugerencias de los usuarios de nuestras instalaciones. EVIDENCIA. Visitar nuestra página web.	
3. Involucraralosciudadanos/clientesyotrosgruposdeinteréseneldesarrollo delosestándaresdecadidadparalosservicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas	Si, el CMD, es el órgano que sirve de brazo de asesoría de la gestión del gobierno Local; (ver agendas, fotos y el PMD, también de otros grupos de interés que son	

y sean gestionables por la organización.	socios)	
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.	Existe un acuerdo con las juntas de vecinos del barrio La Esperanza para un proceso de manejo de residuos sólidos; (ver informe)	
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de e nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	En nuestra oficina de Libre Acceso a la Información se ofrece todo tipo de información y servicios. Ver en nuestra página web.	
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.	Si, en el portal web.	No es suficiente todavía, porque hay que sumar las compras
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.).	Existen los resúmenes de informes anuales en medios digitales; (La página web)	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Si, a través de mesas de trabajo y el presupuesto participativo.	

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.	Si, recibimos los servicios de organizaciones como FEDOMU y el Ministerio de Administración pública (MAP). Evidencias: Convocatorias SISMAT MUNICIPAL.	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	A través de la defensa civil, cuerpo de bomberos, cruz roja, entre otros. (Fotos e informes)	

3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Compartimos con los ayuntamientos de la provincia. (cartas de invitaciones)	
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.	Hemos compartido con otros cabildos y hemos ido en busca de conocimiento sobre el desarrollo local: (Ver fotos, correos e informes)	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Con los camioneros para la limpieza y arreglos de calles. Ver fotografías.	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).		No, se crean incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales.
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).	Se hacen reuniones de todos los encargados departamentales para compartir experiencias y mejorar procesos. Evidencias: Convocatorias y fotos de las reuniones.	No se han establecido fechas para estas labores.

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 ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la	Contamos con un servicio al cliente/ciudadano excelente. Se evidencia	

<p>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, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.). 8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos. 9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización. 10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. 	<p>en nuestra oficina de acceso a la información.</p> <p>Mediante el presupuesto participativo escuchamos las necesidades directamente desde el pueblo. Ver Comunicados de juntas de vecinos pidiendo intervención.</p>	<p>No se ha medido la percepción de los ciudadanos sobre el acceso</p> <p>No se ha medido la percepción de los ciudadanos sobre nuestro nivel de transparencia</p> <p>No se ha medido la percepción de los ciudadanos</p> <p>No se ha medido la percepción de los ciudadanos</p> <p>No se ha medido la percepción de los ciudadanos</p> <p>No se ha medido la percepción de los ciudadanos</p> <p>No se ha medido la percepción de los ciudadanos</p> <p>No se ha medido la percepción de los ciudadanos</p>
---	---	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la pres		No se ha medido el grado de implicación de los

<p>tación de los servicios y productos en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Sugerencias recibidas e implementadas. 3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. 4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes. 5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. 	<p>Si recibimos sugerencias en nuestra página y son aceptadas como buenas y válidas y siempre hacemos lo posible para cambiar de una forma positiva.</p> <p>Como innovación presentamos que se ha implementado recibir quejas y sugerencia por medio de la página web y de Facebook</p>	<p>ciudadanos en la prestación de servicios</p> <p>No se ha medido el cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>No se realizan revisiones periódica con los grupos de interés sobre sus necesidades.</p>
---	---	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. 3. Costo de los servicios. 	<p>Existen diferentes horarios, de acuerdo a la prestación de los servicios y necesidades de la población. Por ejemplo horario administrativo de 8:00 a.m. a 3:00 p.m., horario de recogida de residuos de 6:00 a.m. a 8:00 p.m. y siete días a la semana. Ver libro de asistencias, fotografías y comunicado de solicitud de servicios.</p> <p>En la OAI se tienen definidos los tiempos de espera: hasta 15 días para dar respuestas a las solicitudes de informaciones; con una cláusula de prórroga de hasta 9 días adicionales en los casos que aplique</p> <p>Tenemos definido los costos de cada servicio: En Catastro, Residuos sólidos,</p>	<p>No se han medido los tiempos de espera para todos los servicios</p>

<p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>Registro, Planeamiento urbano, Mercado, Cementerio, Matadero, Servicio de limpieza de pozos Sépticos. Tenemos publicado la información de servicios de cuatro áreas de gestión: Servicios de planeamiento urbano, de catastro y de residuo sólidos; en 2 medios: Facebook, pagina web.</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>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>Disponemos de 3 canales de información: Página web. Facebook y murales: (propia observación a nivel local)</p> <p>Las informaciones precisas sobre nuestros servicios están disponibles en la página web y Por medio OAI a requerimiento.</p> <p>Se dispone de la información del rendimiento por medio de la publicación de la memoria de gestión, y por medio de la ejecución presupuestaria y de implementación del Presupuesto participativo en la plataforma del SISMAP Municipal, (Ver informes)</p> <p>Cero número de actuaciones a la fecha</p> <p>Logramos un alcance a toda la población interesada por medio de la Memoria de gestión, la página web, el SISMAP, el Comité de Seguimiento del Presupuesto Participativo y por medio de la página de Facebook; Ver lo referido)</p>	

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

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas. 2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. 3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales). 		<p>No se cuenta con la medición de la cantidad de quejas ni el tiempo de respuestas de las mismas</p> <p>No se han medido la cantidad de procesos devueltos por errores</p> <p>No se cuentan con estándares de calidad ni la medición de cumplimiento de los mismos</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 diálogo. 6. La responsabilidad social de la organización. 		<p>No se ha medido la percepción del personal respecto a la imagen de la organización</p> <p>No se ha medido la percepción del personal respecto al nivel de involucramiento, toma de decisiones ni conocimiento sobre el marco institucional</p> <p>No se ha medido la percepción del personal respecto a su involucramiento en acciones de mejora</p> <p>No se ha medido la percepción del personal respecto a conocimiento de manejo de conflictos y comportamiento ético</p> <p>No se ha medido la percepción del personal respecto a los mecanismos de consulta y diálogo</p> <p>No se ha medido la percepción del personal respecto a la responsabilidad social de la organización</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. 4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido. 5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. 		<p>No se ha medido la percepción del personal respecto a los sistemas de gestión</p> <p>No se ha medido la percepción del personal respecto a los sistemas de gestión</p> <p>No se ha medido la percepción del personal respecto a los sistemas de gestión</p> <p>No se ha medido la percepción del personal respecto a los sistemas de gestión</p> <p>No se ha medido la percepción del personal respecto a los sistemas de gestión</p>

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.). 2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horario, conciliación de la vida personal y laboral, salud). 	<p>Contamos con un clima laboral estable, en donde prima el respeto y el compañerismo porque todos trabajamos en equipo.</p> <p>Tenemos flexibilidad para con nuestros empleados, tal es el caso de nuestros estudiantes, se le otorga el permiso para que asistan a la universidad, así como licencias a nuestras futuras madres y empleados que en algún momento tengan alguna situación de salud. Evidencias: Acción de personal de</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>permisos y licencias</p> <p>En nuestra institución tratamos con equidad y sin discriminación a nuestros empleados, tal es el caso que contamos con varios empleados con discapacidad motora.</p>	<p>No se ha logrado condiciones ambientales de trabajo favorable.</p>
---	---	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p> <p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>		<p>No contamos con un plan de carrera sistemático.</p> <p>No contamos con la motivación y empoderamiento suficiente.</p> <p>No contamos con el acceso y la calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>Ver resultado de evaluaciones de desempeño.</p>	<p>No contamos con mediciones de absentismo, rotación, número de huelgas etc.</p> <p>No se han aplicado ni medido.</p>

4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	Se involucra al personal en el 100% de las actividades de mejora. Evidencias: fotos de actividades y convocatorias.	
5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	El 100% del personal cuenta y aplica el uso de las tecnologías en su área de trabajo.	
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).		No se ha medido el nivel de participación y de éxito de las actividades de formación.
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.).		No se han medido los indicadores de formación en atención al usuario, ni cantidad de quejas por trato recibido
8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Se realizan reconocimientos al personal cada año	
9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).	Ver cantidad con RRHH	
10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	El personal participa en el 100% de las actividades de responsabilidad social, Ver informes y fotos	No se conoce el porcentaje del personal que se involucra

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc. 2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleador o contribuyente a la sociedad local/global). 3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.). 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.). 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.). 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>No se ha medido el nivel de conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos</p> <p>No se ha medido la percepción del municipio respecto a la reputación de la alcaldía. 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>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>		<p>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>
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medio ambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de</p>	<p>En el Ayuntamiento realizamos 3 actividades de preservación de los recursos: Jornadas de reforestación, Jornadas de Limpiezas del Municipio y limpiezas de Río. Evidencias fotografías.</p> <p>Mantiene una buena relación con los grupos comunitarios, con las asociaciones de comerciantes, el sector educativo, (Plan Nacional de Alfabetización), con estudiantes universitarios, (Programas de Ayudas estudiantil. Juventud, así como el Senador Provincial, y los diferentes Diputados y representantes de nuestra comunidad.</p>	<p>No se ha medido la cantidad de artículos publicados respecto al ayuntamiento.</p>

<p>artículos, contenidos, etc.).</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.). 5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas). 6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas. 7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados). <ol style="list-style-type: none"> 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>Contamos con varios empleados que tienen algún tipo de discapacidad; (la nómina y la observación)</p> <p>La alcaldía es invitada y apoya las actividades sociales del municipio: del club de cultura, unión de juntas de vecinos, asociación de comerciantes, de moto conchos, gremios profesionales.</p> <p>Desde la alcaldía se realizan operativos clínicos de salud visual, participamos en las jornadas médicas de la DPS, Se promueve la prevención del COVI-19. Ver fotos y videos.</p>	<p>No contamos con una estimación del costo de ayuda del personal en desventaja.</p> <p>No, por el momento no estamos apoyando a ningún proyecto de desarrollo internacional.</p> <p>No contamos con intercambios productivos de conocimientos en coloquios nacionales e internacionales.</p> <p>No tenemos resultados de medición de responsabilidad social.</p>
--	---	---

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

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

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos). 2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos). 3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. 4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. 5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto. 6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. 7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. 	<p>Si, cumplimos los contratos y acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>	<p>No contamos con resultados de cantidad y calidad de las prestaciones de servicios y productos.</p> <p>No contamos con un resultado en términos de impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos</p> <p>No se ve el resultado del nivel de calidad en la forma de prestación de los servicios</p> <p>No se han realizado mediciones de impacto</p> <p>No hay resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome</p> <p>No hay resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto</p>

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). 3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo). 5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, 		<p>No se han realizado mediciones de las respuestas de los líderes a las mediciones ni a la gestión de riesgo</p> <p>No se ha medido la eficiencia de la organización en términos de gestión de los recursos</p> <p>No se ha evaluado el resultado del desempeño e innovación de los productos y servicios</p> <p>No se ha realizado el resultado de benchmarking (análisis comparativo).</p> <p>No se ha medido el nivel de eficacia de las alianzas y acuerdos de colaboración</p>

<p>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>La calidad del gasto en la Ejecución Presupuestaria es un indicador fortalecido en el Ranking del SISMAP lo que evidencia el nivel de cumplimiento.</p>	<p>No se ha medido el valor o impacto del uso de las tecnologías en términos de mejora o eficiencia de los servicios.</p> <p>No se han realizado auditorías al funcionamiento de la organización No hemos participado en concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p> <p>No, en esta gestión no se ha realizado auditorías e inspecciones en la gestión financiera. No se ha medido la eficiencia de los costos ni su impacto.</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.