



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

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**AYUNTAMIENTO DE TAMBORIL**

**FECHA**

**AÑO 2021**

# MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

## Presentación

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

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

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

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

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

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

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

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

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

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

### **Evaluación Individual.**

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

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

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

## CRITERIOS FACILITADORES

### **CRITERIO I: LIDERAZGO**

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <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> </ol>	<p>. Existe evidencia de la formulación de la misión y visión. Evidencia: Misión y visión plasmada en el presupuesto de cada año y enmarcada en áreas de la recepción del cabildo.</p> <p>Se evidencia establecimiento de los valores. Evidencias: Valores enmarcados en áreas de la recepción del cabildo.</p> <p>Se evidencia comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos a los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. Mediante reuniones con los empleados periódicamente.</p> <p>Se realizó una revisión con el MAP, con el diagnóstico de la organización para la formulación del manual de puestos y funciones y estructura organizacional. La evidencia es el mismo manual de puesto y funciones</p> <p>Existe evidencia de formación de una comisión para prevenir comportamientos no éticos. Se evidencia mediante comunicación enviada a la DIGEIG Y convocatoria a los encargados departamentales para la creación de la comisión de ética institución.</p>	<p>No se evidencia la implicación de los grupos de interés.</p> <p>No se evidencia la implicación de los grupos de interés.</p> <p>No se ha socializado, ni tiene aplicación práctica Crear reglamento regule Código De Ética.</p> <p>No se ha socializado, ni tiene aplicación práctica Crear reglamento regule Código De Ética.</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>Existe la Unidad de la Contraloría Municipal, que es donde se hacen las auditorías internas.</p> <p>Se evidencia en reuniones periódicas con el alcalde y los empleados, donde el ejecutivo reevalúa y hace recomendaciones para un buen liderazgo. Evidencias: Fotos de reuniones del alcalde con empleados y para estos fines. Documentación varias motivando el respeto mutuo e identidad institucional.</p>	
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y</p>	<p>Se aprobó nuestra estructura organizativa, con un acuerdo firmado entre el ayuntamiento y el MAP, y el Consejo de Regidores. Se evidencia con las actas de cabildo abierto en las asambleas comunitarias para presupuesto participativo, con planes de trabajos determinados por sectores, se evidencian en las actividades sociales para hacer planes de organización de esas actividades.</p> <p>Se identifican y se fijan prioridades a través de la planificación anual de la gestión operativa y se definen los resultados en varios mecanismos, siendo uno de ellos la rendición de cuentas del presupuesto participativo municipal.</p> <p>Si se evidencia, tenemos un comité de seguimiento de obras municipales, y un comité de prevención, mitigación y</p>	

<p>expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <ol style="list-style-type: none"> <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> <li>6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</li> <li>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> </ol>	<p><b>respuesta. Podemos evidenciar esto mediante las convocatorias a los diferentes comités, comunicación enviada a FEDOMU sobre comité de seguimiento obras municipales para el PPM</b></p> <p>Si se evidencia con el comité Municipal de Prevención, Mitigación y Respuestas donde tenemos planes de alerta temprana, integración interinstitucional y reuniones frecuentes para evaluar las acciones de Gestión del Riesgo.</p> <p>Si se evidencia desde el 2014 estamos trabajando con el Caf</p> <p>Se evidencia con la página de Facebook: Ayuntamiento Tamboril, Instagram: Ayuntamientodetamboril032 Twitter: Aytotamboril032. Mediciones del Ranking Municipal</p> <p>Si evidencia porque estamos trabajando con el Proyecto de Dominicana Limpia, proyecto Rio Limpio, Tiempo Verde. Proyecto La asistencia Social va a tu barrio.</p> <p>El alcalde mantiene un dialogo abierto tanto interno como externo, con una política de puertas abiertas y transparencia en los procesos. Todo informado por los diferentes programas de radio, Tv. Y redes sociales.</p> <p>Es el objetivo del alcalde es crear el interés tanto propio como de los directivos de la organización, dando apertura a todos los temas que ofrezcan beneficio para el</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>ayuntamiento y para el personal, por ejemplo, con el MAP y FEDOMU Se evidencia comunicación, a los empleados y grupos de interés, acerca de los cambios y sus razones. Evidencia: Actas de sesión entre Alcalde, concejales y grupos de interés.</p>	
---	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p>	<p>Se evidencia reconocimientos al alcalde por el buen desempeño de la gestión. Evidencias: placas, diplomas</p> <p>El alcalde tiene un trato igualitario para todos/as Los/as empleados/as del ayuntamiento, mostrando respeto por cada uno de los miembros de la organización. Se evidencia mediante reuniones con los empleados y encargados departamentales de la organización para promover los derechos de los colaboradores y garantizar tratos igualitarios para todos.</p> <p>Se evidencia que se informa y se consulta a los empleados de forma periódica. Evidencias: circulares de convocatoria y fotografías de reuniones.</p> <p>Se muestra el apoyo de la Alcalde en las tareas que se realizan, dando seguimiento y revisando constantemente. Se evidencia mediante el uso de aplicaciones tecnológicas</p>	

<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>como el WhatsApp, el correo electrónico, y los informes periódicos sobre los trabajos que se van realizando en los departamentos, ejemplo podemos citar los trabajos para el SISMPAP MUNICIPAL.</p> <p>Se evidencia mediante el plan de capacitación anual que elabora la institución para la capacitación y mejora del rendimiento en las labores de los colaboradores internos.</p> <p>Se promueve el desarrollo de competencias mediante las asignaciones de responsabilidades, ejemplo podemos citar los colaboradores internos que trabajan en los indicadores del SISMPAP MUNICIPAL. Se realiza la rendición de cuentas de manera anual, mis que mediante comunicación involucra a todos los encargados departamentales.</p> <p>Se evidencia una cultura del aprendizaje. Evidencias: pagos de colegiaturas a empleados, en la aplicación del plan anual de capacitación, es donde promovemos el aprendizaje de los empleados.</p> <p>Se evidencia cuando el alcalde delega alguna función a un empleado le da la oportunidad de desarrollar su capacidad, luego esta se revisa y aprueba en caso de alguna asignación. se evidencia con el buzón de sugerencias, otra forma de evidenciarlo son las convocatorias de reuniones periódicas</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>con los encargados de las diferentes áreas para definir método de trabajos en conjunto.</p> <p>Se reconocen y se premian los esfuerzos de los empleados a través de pagos de incentivos económicos y placas de reconocimiento por su buen desempeño. Reconocimientos y pagos de incentivos.</p> <p>De acuerdo al cumplimiento de la ley 41-08 y reglamento 523 de función pública y 87-01 de seguridad social. Mediante la aplicación del calendario de vacaciones, otorgando los permisos debidamente solicitados.</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>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>Existe el presupuesto participativo donde se le da cabida a estos para que presenten todas sus necesidades actuales y futuras. Cabildo abierto, participación con los grupos de interés. <b>En el presupuesto participativo se recopilan las necesidades de las comunidades, donde se enfatizan las 3 mas prioritarias y donde se colocan las que siguen a futuro, en este caso también participan asaciones diversas del municipio como: religiosas, clubes y demás.</b></p> <p>Se evidencia con la participación del alcalde en el Plan Quisqueya Aprende Contigo, Plan</p>	<p>No se evidencia</p>

<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Dominicana Limpia y la incorporación e implementación de esta política pública en el ayuntamiento.</p> <p>Se evidencia con los grupos de interés, especialmente con los diferentes consejos formados y las juntas de vecinos. Se evidencias con las asambleas comunitarias del Presupuesto Participativo, las cuáles son organizadas por los diferentes concejales de las diferentes agrupaciones políticas. (convocatorias, fotografías, listado de asistencias)</p> <p>Se evidencia relaciones periódicas con autoridades políticas. Evidencias: Fotografías y videos de reuniones.</p> <p>Se evidencia alianzas con Junta de vecinos: El caño, Vista del Valle, Callejón de Cita. Además, alianzas con empresarios del municipio. (convocatorias, fotografías, listado de asistencias)</p> <p>Se evidencia. La Alcalde participa en la actividades que la invitan y coopera en las mismas, como: Religiosas, reuniones Comunitarias y de Junta de Vecinos, Políticas Comunitarias y de Junta de Vecinos, Políticas entre otras, secretarias y organizaciones gubernamentales. Miembro de FEDOMU. (convocatorias, invitaciones, fotografías, listado de asistencias)</p>	<p>No se evidencia</p>
---	---	------------------------

<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>Se promueve la imagen institucional difundiendo con transparencia nuestra gestión, por los medios de comunicación local y nacional, por la participación de la sociedad civil en la toma de decisiones. Podemos citar la difusión en redes sociales, en revistas y periódicos digitales y el nuestro portal institucional.</p>	
<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>Por medio de la Radio se difunden anuncios de mercadeo y de informaciones de servicios de interés para la comunidad, programa de televisión local, perifoneo, website y además por las redes sociales.</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>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales,</p>	<p>Se evidencia en un levantamiento de los grupos de interés y mesas de trabajos para identificar sus intereses y expectativas con el gobierno local. (convocatorias, fotografías, listado de asistencias a los diferentes encuentros de trabajos)</p> <p>Se evidencia que se recopila información de los grupos de interés. Evidencias: Convocatoria de la Asamblea del Presupuesto Participativo, lista de asistencia, mesas de diálogo con los grupos de interés.</p>	<p>No se evidencia</p>

<p>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>Se evidencia con el inicio de evaluación con Modelo CAF.</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia que se analice de forma sistemática y que se incluya un análisis FODA.</p>
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>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>Se evidencia que existe una política de responsabilidad social. Evidencias: Ayudas a envejecientes, personas de escasos recursos económicos y discapacitados del municipio. Además, becas y ayudas</p>	<p>No se ha completado el proceso de interacción del Plan Operativo Anual (POA) y presupuesto anual de ingresos y gastos.</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia que se integre la política de responsabilidad social en la estrategia y planificación de la organización.</p>

	educativas. Formulario de solicitud de ayudas para mejoramiento de viviendas.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</li> <li>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</li> <li>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</li> <li>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</li> <li>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</li> <li>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</li> <li>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</li> </ol>	<p>Tenemos una Estructura organizativa, manual de puestos y de funciones aprobada por el Concejo de Regidores.</p>	<p>No se evidencia</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.	Se visitó otras localidades para observar el desarrollo de proyectos como son el Manejo de Rellenos sanitarios en la Vega y así conocer y aprender sus experiencias sobre iniciativa en el manejo de residuos sólidos municipales.	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.		No se evidencia
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.		No se evidencia
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
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.		No se evidencia
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 prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.		No se evidencia

### **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</li></ol>	<p>Se evidencia en las evaluaciones de Desempeño anuales.</p> <p>Se evidencia, en la actualidad tenemos un programa de Desarrollo Social que está trabajando con la discapacidad, género y salud. El mismo consiste en la inserción al ámbito laboral de personas que presentan Discapacidad y la cual han sido consideradas teniendo en la actualidad cuatro personas con Discapacidad y estos son: un no vidente que trabaja en los bomberos, y dos féminas que presentan discapacidad una cognitiva intelectual que es barrendera y otra con discapacitada para caminar secretaria auxiliar de Recursos Humanos. También un recolector quien es mudo. Somos flexibles en los horarios para permiso de estudio o enfermedad según las necesidades. (Solicitudes de permisos, de paternidad y maternidad, en nuestra nomina personal con discapacidad)</p> <p>En la actualidad se evidencia con el análisis del perfil de cada servidor público. (nomina,</p>	

<p>para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>asignación de tareas mediante el departamento de recursos humanos,)</p> <p>En la selección tenemos una política establecida que debe ir acorde con el perfil no importando el color del partido, raza o credo. Se han reconocido empleados por medio de certificados de reconocimiento por su buen desempeño. (reconocimientos por buen desempeño, aumentos de sueldos).</p> <p>Cada año se premia al empleado que mejor nota refleja en la evaluación de Desempeño según área de trabajo, se evidencia mediante el reconocimiento de empleados basándonos en su desempeño en la organización.</p> <p>Se utilizan perfiles de hecho en la política de selección se recomienda que los mismos sean a fin con el manual de puestos y funciones. <b>Se evidencia la utilización de perfiles mediante el uso del manual de puestos para la selección del personal.</b></p> <p>Los servidores públicos reciben formación y además la infraestructura del gobierno local es muy buena. No tenemos servicio on-line, pero se ofrecen mediante las diferentes redes que posee la institución.</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 en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.		No se evidencia
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.		No se evidencia
3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.		No se evidencia
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.		No se evidencia
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).	Se evidencia con los entrenamientos en los departamentos con nuevos entrantes a las diferentes áreas. <b>Evidencia:</b> Ver comunicación por escrito de designación de responsabilidad para entrenamiento de nuevos entrantes.	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Se evidencia movilidad interna de los empleados.	

	Evidencias: Caso de Ruth Rodríguez, Rosa Caraballo, Yris Céspedes, Yasser Polanco. Se evidencia en la comunicación de Recursos Humanos donde se mueven los empleados a otras áreas.	
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).		No se evidencia.
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 del el análisis costo/beneficio.		No se evidencia.
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No se evidencia.

**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.	Se evidencia la motivación para el trabajo en equipo. Evidencias: comunicación para conformación de equipos de trabajo.	
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)).	Tenemos hojas y buzón de sugerencias.	

<p>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.</p>	<p>Tenemos la Asociación de Servidores Públicos (ASP). Se evidencia por medio de acta de Registro de comité gestor y Registro No. ASP/088/2015 que avala la directiva de la ASP municipal, además se evidencia por medio de la inclusión de colaboradores internos para formar parte del comité de calidad para la implementación y seguimiento al Sismap municipal, los empleados son incluidos en planes como “El ayuntamiento va a mi barrio” donde cada semana todos los empleados junto al Alcalde visitan una comunidad y dan asistencia de operativos de limpieza, asistencia social a discapacitados, adultos mayores y personas de vulnerabilidad, esta actividad se evidencia mediante convocatorias físicas y digitales, órdenes de compra de comestibles y medicamentos donados, fotografías de los operativos y factura de los artículos y productos usados en cada actividad. Estas iniciativas buscan un mayor acercamiento de la administración local al ciudadano y al cumplimiento de una de las metas del ayuntamiento de tener un pueblo cada día más higienizado y con bienestar.</p>	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>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.</p>	<p>Al momento de socializar sus áreas de mejora se les da la oportunidad de opinar sobre los mismos, además lo pueden hacer cada vez que así lo deseen mediante buzón</p>	

	de sugerencias. Se evidencia a través de un buzón de sugerencias instalado en el área de la recepción que funciona tanto para recoger las impresiones de los ciudadanos usuarios de los servicios, así como también, para los colaboradores internos, también lo podemos comprobar en las convocatorias de reuniones con los empleados municipales para socializar los temas de interés de la administración, registro de asistencias, fotografías y minutas.	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Los empleados se encuentran incluidos en la Tesorería de La seguridad Social (TSS), además se evidencia la mejora en las condiciones de trabajo de los empleados en el acondicionamiento de las aéreas de los diferentes departamentos, la asignación de los equipos y materiales que necesitan para desempeñar con eficiencia sus puestos y en la colaboración que se brinda a los empleados que tienen una condición médica y necesitan de colaboración para costear sus tratamientos	
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.	Este gobierno local permite que los empleados que estudian tengan horarios flexibles de manera que no interrumpen sus estudios. Se brinda facilidades a empleados que requieren asistencia en el llenado de formularios para situación por baja de maternidad o de alguna situación concerniente a riesgo laboral. Se evidencia por medio de autorizaciones por escrito para trabajar tiempo parcial en el cumplimiento de calendarios académicos, también contamos con formularios completados por maternidad y riesgo	

	laboral agregados a los expediente de los empleados en cuestión.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se evidencia flexibilidad de horarios a los empleados discapacitados y aportes económicos para compra de medicamentos. Evidencias: Libro de registro de entrada y salida, fotocopia de indicaciones médicas.	
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).		

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

*Considerar lo que la organización hace para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).		No se evidencia
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.		No se evidencia
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público,	Se han realizado acuerdos de colaboración con el Ayuntamiento de Santiago, convenio con el Programa Pascal y acuerdo de colaboración con el MAP. Evidencia: Acta de	

pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	aprobación en sesión ordinaria entre alcalde y concejales. Convenio de colaboración entre el MAP y el ayuntamiento.	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No se evidencia
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No se evidencia
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.		No se evidencia
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de la agencia de colocación.		No se evidencia
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No se evidencia
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.		No se evidencia

#### **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.).		No se evidencia
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	Se anima a los ciudadanos/clientes a que se organicen, expresen sus necesidades y se apoyen las alianzas. Evidencias: actas de convocatoria y registro de asistencia de Asamblea de Presupuesto Participativo.	

<p>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.</p>	<p>El ayuntamiento municipal tiene una política abierta de participación y consulta constante con los grupos de interés, Evidencias: listados de asistencia y resúmenes de actividades realizadas donde se contemplan las opiniones de los ciudadanos y un ejemplo de este es el lanzamiento del plan municipal de desarrollo.</p>	
<p>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.).</p>	<p>Tenemos 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>Se asegura la transparencia del funcionamiento de la organización. Evidencias: Publicación de memorias anuales, rendición de cuentas e información colocada en el mural informativo de la institución.</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.</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>Se evidencia en publicaciones en las redes sociales, programas de TV. Y de radio.</p>	
<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>		<p>No se evidencia</p>

### SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.		No se evidencia
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.		No se evidencia
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Se asegura transparencia financiera y presupuestaria. Evidencias: Informes de ejecución presupuestaria gubernamental. a los organismos de control.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Contamos con un sistema financiero que facilita el registro de operaciones del funcionamiento, cumpliendo el orden y control de las actividades a que se dedica. Este software, contribuye con resultados precisos y eficientes en el área de <b>contabilidad</b> específicamente en los estados financieros y elaboración de informes trimestrales. Se evidencia en el contrato con la empresa facilitadora del software y los pagos hechos a la misma, así como también en los informes de ejecución financiera que se entregan de forma sistematizada y oportuna a Contraloría y a Cámara de Cuentas.	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).		No se evidencia
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.		No se evidencia
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control		No se evidencia

financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.		
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.		No se evidencia

**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.		No se evidencia.
2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.		No se evidencia.
3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.		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 tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).		No se evidencia
5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).		No se evidencia
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		No se evidencia

<p>o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>		No se evidencia
--	--	-----------------

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</li> <li>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.</li> <li>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</li> <li>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: <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> </li> <li>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando</li> </ol>	<p>Se evidencia colocación de cámaras de vigilancia en áreas estratégicas para monitorear la interacción con los grupos de interés y velar por la seguridad en la institución. Hemos tenido reuniones constantes con los grupos de interés, tenemos Siafin y hacemos uso del ranking o sismap municipal.</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No hay evidencias en el uso de la tecnología adecuada para la gestión de proyectos y tareas, gestión del conocimiento y actividades formativas y redes.</p> <p>No se evidencia</p>

<p>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>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>
--	--	--

#### **SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p>	<p>Se evidencia áreas ubicadas estratégicamente para dar un servicio más eficiente y conexión con el transporte público. Evidencias: Fotografías a infraestructura.</p> <p>Se asegura un uso eficiente de las instalaciones. Evidencias: Nuestro ayuntamiento se encuentra en buen estado físico. Aunque la edificación cuenta con dos niveles, estratégicamente todas las oficinas se han colocado en el primer piso, esto para mayor facilidad de los empleados y los ciudadanos que nos visitan (algunos con</p>	

<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>alguna discapacidad física). Para garantizar una mayor organización y distribución del espacio nos vimos en la necesidad de hacer cubículos</p> <p>Se evidencia mantenimiento eficiente. Evidencias: comprobantes de pagos, documentos anexos, tales como: contratos, facturas y honorarios profesionales.</p> <p>Se garantizar la adecuada accesibilidad física. Evidencias: Fotos de puntos de acceso al edificio y de la ubicación geográfica del mismo.</p> <p>El ayuntamiento pone a disposición del municipio las instalaciones. Evidencias: Solicitudes de los munícipes para uso del local de reunión, autorizadas por el alcalde; y fotos de las reuniones.</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia acceso a aparcamientos a empleados y ciudadanos/clientes.</p>
--	---	---

**CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

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

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</li> <li>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</li> <li>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</li> <li>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</li> <li>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en 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</li> </ol>	<p>Contamos con un manual de puestos y funciones el cual nos traza las pautas para dar seguimiento a las funciones de cada uno, además de que tenemos hojas de minutas de las reuniones internas donde se identifican los responsables de las actividades programadas, quienes asisten a esas reuniones y que temas se tratan, por medio de hojas de incidencias se da seguimiento a las acciones tanto positiva como negativa de los empleados. Contamos con un manual de funciones y una estructura organizativa aprobada.</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>

<p>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>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>
---	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.		No se evidencia
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).		No se evidencia.
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.	Por medio del buzón de sugerencias podemos ver sus inquietudes, además por medios de reuniones consultivas ellos pueden expresar los cambios que les gustaría que sucedieran en nuestra institución	
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.		No se evidencia.

5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	Los ciudadanos se convierten en multiplicadores de promoción de servicios, ejemplo en tiempo de gracia en el pago de los arbitrios ellos Son los publicitarios de la información, en la rendición de cuentas ello participa activamente, y con los diferentes consejos diseñan y desarrollan este punto.	
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
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).		No se evidencia
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.		No se evidencia

### **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.	Tenemos una ordenanza de los servicios que se otorgan y sus costos.	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.		No se evidencia.
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Con el sismap municipal se cumple este intercambio.	
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.		No se evidencia
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).		No se evidencia
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).		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:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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> </ol>	<p>Con el buzón de sugerencia, las redes sociales.</p> <p>Se evidencia mediante encuentros con los grupos de interés para el planteamiento de problemáticas y sus posibles soluciones. Algunos ejemplos.: encuentros para propuestas de cambios en el ordenamiento del tránsito en el municipio y podemos citar</p>	

<p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p>	<p>también, encuentros para la colocación de cámaras de vigilancia para contribuir al mejoramiento de seguridad ciudadana. (fotografías, registro de asistencias y minutas)</p> <p>Nuestro ayuntamiento es accesible en cuestión de transporte público, con personas con discapacidad tenemos horario de apertura y de espera, en cuanto a la ventanilla única no es una exigencia de la ley, además que nuestro municipio cuenta con oficinas para esos fines.</p> <p>Tenemos la oficina de libre acceso a la información, la rendición de cuentas, presupuesto participativo y el Consejo de Regidores y otros consejos.</p> <p>Ofrecemos a los munícipes servicios de calidad, y nos enfocamos en la prevención del medio ambiente, la gestión de riesgo y la inclusión. Se evidencia en la paina web de la institución mediante la colocación de un catálogo de los servicios que ofrecemos y la información del tiempo que se toma cada uno de ellos, nuestra administración promueve un enfoque de respeto al medioambiente así como de recuperación de áreas afectadas mediante proyectos como "Río Limpio" incluido en el Presupuesto Municipal, tenemos partidas destinadas al pago de personal que se dedican a la limpieza del rio Licey, copia de cheques de pagos realizados y fotografías de los operativos que se llevan a cabo.</p>	<p>No se evidencia</p>
---	---	------------------------

<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Redes sociales, oficina de libre acceso a la información, mural informativo, sismap municipal, boletines mensuales.</p> <p>Redes sociales, oficina de libre acceso a la información, mural informativo, sismap municipal, boletines mensuales.</p> <p>Hasta el momento las quejas han sido mínimas y además trabajamos bajo el lema participación y transparencia que hace que municipio sea protagonista de las acciones de la organización. Se evidencia con la creación de la unidad de Gerencia de Quejas y Respuestas, en donde los ciudadanos dirigen sus reclamos de una forma pública en la red Social de Facebook generando mayor grado de confianza.</p>	<p>No se evidencia.</p>
--	---	-------------------------

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>Los delegados de presupuestos participativos (barriales), los diferentes consejos y la participación de las mesas de trabajo abierta al público en general. Evidencias: Registro de participación en las asambleas comunitarias del PPM, fotografías, cronograma de obras solicitadas por las comunidades, comité de seguimiento. Creación de la Mesa Local de Seguridad, Ciudadanía y Género donde convergen los representantes de los diferentes grupos de interés, la gobernación provincial y las</p>	

<ol style="list-style-type: none"> <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>sectoriales. Evidencia: Juramentación de la mesa por parte del ministerio de interior y policía, fotografías, convocatorias, registro de asistencia, minutas.</p>	<p>No se evidencia. No se evidencia.  No se evidencia.  No se evidencia.</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>No se evidencia.  No se evidencia. No se evidencia. No se evidencia.</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> </ol>	<p>Hacemos que nuestros canales de comunicación sean eficientes diversificándolos para que la información pueda llegar por la mayor cantidad de vías, evidencias: Página web, donde se cuelgan todas las informaciones relevantes de la administración; somos parte del Sismap municipal, en este sistema de</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>monitoreo de la administración local nos mantenemos enviando evidencias oportunas del cumplimiento de las normas y de los diferentes procesos que se llevan a cabo en nuestro ayuntamiento; tenemos una Oficina de Libre Acceso a la Información Pública debidamente señalizada, en la misma tenemos una persona nombrada, teléfono y equipos de tecnológicos para eficientizar el flujo de información; un mural informativo colocado en la recepción donde además de las nóminas e informes colocamos boletines informativos de las acciones que se desarrollan desde el cabildo; Contratos con programas de radio, televisión y páginas webs, , tenemos presencia en las redes sociales más utilizadas, en Facebook tenemos dos páginas una es "Ayuntamiento Tamboril" donde se colocan las informaciones generales de la administración y la otra es "Gerencia de Quejas y Respuestas" donde se mantiene a la ciudadanía informada de todo cuanto se está desarrollando y a demás sirve como canal de comunicación directa y los municipios pueden hacer las demandas de las necesidades que existen en su comunidad.</p> <p>Disponible 24 horas y de manera clara.</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>
--	--	---

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

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

1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	Tres años.	
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.	0	
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	75%	

### **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>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</li> <li>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</li> <li>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</li> <li>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</li> <li>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</li> <li>6. La responsabilidad social de la organización.</li> </ol>	<p>La misión, visión y valores fueron construidas con las aportaciones de los grupos de interés. Evidencias: Minutas y fotografías.</p> <p>El ayuntamiento tiene su comité de calidad constituido y la ASP conformada.</p> <p>El ayuntamiento a través del departamento de Recursos humanos de manera periódica difunde circulares haciendo de conocimiento el régimen ético según la Ley 48-08 de función publica</p> <p>Por convocatorias periódicas a los diferentes consejos, organizaciones y juntas de vecinos. Evidencias: convocatorias con acuse de recibidas, fotografías y minutas.</p> <p>La institución colabora con las diferentes instituciones educativas para que sus estudiantes realicen sus 30 horas de labor</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No existe un código de ética.</p>

	social y se otorgan becas y ayudas a personas de escasos recursos.	
--	--	--

### 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"> <li>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>El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</li> <li>El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</li> <li>La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</li> <li>El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</li> </ol>	<p>Se les permite a los servidores un horario flexible para estudio, permiso para resolución de problemas personales y/o salud. Evidencias: cartas de solicitudes de los empleados y de autorizaciones por parte de la institución.</p> <p>El ayuntamiento tiene a través de la dirección de recursos humanos un personal asignado para el acompañamiento de las diferentes áreas los cuales ayudan a agilizar este proceso. Evidencia: nomina.</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</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"> <li>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</li> </ol>		No se evidencia.

<p>la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p> <p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>		<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</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 se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</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>El hecho de estar autoevaluándonos con el método Caf, formular un plan de mejora, tener buzón de sugerencia y reunirse periódicamente el comité técnico para evaluar el desempeño de la institución es una evidencia de esto.</p> <p>Cada año se hace evaluación del desempeño y día a día se trabaja con los formularios de incidencias. Evidencia: formulario de</p>	<p>No se evidencia.</p>

<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> <p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p> <p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>evaluaciones de desempeño colocados en cada expediente del colaborador.</p> <p>Los servidores de este ayuntamiento se involucran en las mejoras pues es una labor de todos. Evidencias: Ejemplo el comité técnico, el comité de calidad y el comité de mejora.</p> <p>Cada empleado tiene uso de las tecnologías, pues en cada departamento se dispone de al menos una computadora y con internet fijo para el uso diario de la misma.</p> <p>Se puede medir con las sugerencias dejadas en el buzón, en las redes sociales y en las encuesta de evaluación al termino de las actividades.</p> <p>Cada vez que se realiza una buena práctica recibimos por parte de la alcaldía una comunicación, reconociendo el buen desempeño en las acciones implementadas para que las cosas salgan bien, además hacemos entregas de certificados individual a empleados con excelente calificación en la evaluación de desempeño. Evidencias: fotos de los reconocimientos, recortes de periódicos donde se hace la reseña, copia de pagos de incentivos realizados por compensación de resultados y comunicaciones.</p> <p>Ningún dilema ético reportado hasta el momento, pues la ASP aún no lo ha recibido.</p>	
---	---	--

<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>El ayuntamiento no solo se involucra voluntariamente, sino que además es copartcipe directo en más del 90 % de las actividades con responsabilidad social. Evidencias: fotografías de los operativos que se hacen con los estudiantes que acogemos para el cumplimiento de sus 30 horas de labor social, cartas de los centros educativos que nos envían a los estudiantes, estas labores desempeñadas consisten en limpieza de áreas comunes, reforestación y trabajos administrativos.</p>	
---	---	--

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

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

**SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>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 a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Memorias con objetivos, metas y actividades de las direcciones de desarrollo comunitario, Bienestar social e ingeniería y obras.</li> <li>-Entrega de útiles a diferentes clubes deportivos.</li> <li>-Ayuda a personas con enfermedades delicadas y catastróficas.</li> <li>-Colaboración a los Comités Permanentes de Cultura, para proyectos de carnaval y otros.</li> <li>-Entrega de becas estudiantiles en diferentes centros de educación técnico y superior.</li> </ul>	

<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora 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 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</p>	<p>-Referente por buenas prácticas de trabajo en el SISMAP municipal. -Sentido de orgullo e identidad, por acciones que ha ejecutado el ayuntamiento para contribuir al fortalecimiento municipal. Evidenciadas: Solicitudes de otros ayuntamientos de la zona para la orientación de este sistema de monitoreo y reconocimiento a la institución y al Alcalde por grupos de interés del municipio.</p>	<p>No se evidencia</p>
---	---	--

valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).		No se evidencia
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.).		No se evidencia
9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.		No se evidencia

**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>
1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.). 2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	Aprobación del concejo de desarrollo municipal con los grupos de interés municipal. Interacciones conciliadoras con las juntas de vecinos y clubes comunitarios del municipio. Disponibilidad para el uso de los multiusos y centros comunales.	No se evidencia.
3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).		No se evidencia.
4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).		No se evidencia
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		No se evidencia
		No se evidencia

<p>a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, 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>No se evidencia</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>
<p>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p> <p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y</p>	<p>Hemos incrementado la capacidad de recogidas en toneladas de desechos de sólidos. Mejoramiento considerable de la sostenibilidad institucional. Creación de nómina electrónica para el pago de los servicios prestados. Evidencias: compra de camiones (copia de pagos realizados), pago de incentivos a empleados de limpieza por trabajos extras realizados. Pavimentación y bacheo de calles y avenidas en los diferentes sectores del municipio.</p>	

<p>productos ofrecidos.).</p> <ol style="list-style-type: none"> <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 auditorias 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>Construcción de canchas deportivas. Reparación de viviendas a personas de escasos recursos. Evidencias: fotografías, pagos realizados.</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</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 cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</li> <li>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios,</li> </ol>		<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia</p>

<p>(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>Se da cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. Evidencias: informes de ejecución presupuestaria</p> <p>Se evidencia con el informe de la auditoría realizada por la Cámara de Cuentas, recomendaciones y controles internos del gasto.</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia</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.