



Avanzamos para ti



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Ayuntamiento Municipal de Yaguajay AMY

FECHA

25 de octubre 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 (*benchlearning*).

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

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

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

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

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

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

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

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

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. 3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. 	<p>Formulamos y desarrollamos la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados., evidencias través de: convocatorias, registros de participantes en donde los grupos de interés participaron y fotos.</p> <p>Establecemos un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público, lo cual se evidencia a través de la publicación en página web, mural del ayuntamiento.</p> <p>Aseguramos 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, lo cual se evidencia a través de una circular, la cual cada persona tubo en su oficina y se les entrego a cada persona la misión, visión, valores y objetivos a los fines de que estén plasmados en cada una de las oficinas a los fines de que se pueda trabajar en apego a estos.</p>	

<p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Hemos revisado 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 demográfico, lo cual se evidencia, a través de circular, y la renovación/modificación que se realizó a la misión, visión, valores y objetivos de la institución tomando en cuenta los factores antes mencionados.</p> <p>se evidencia 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. Lo cual se evidencia, a través del acta de conformación de la Asociación de Servidores públicos.</p> <p>Se evidencia que gestionamos la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos, lo cual se evidencia a través de los certificados de la capacitación de manejo de conflicto que fue impartida a los empleados.</p> <p>Se evidencia 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, a través de</p>	
---	--	--

	Evidencias: Registros de participantes a las reuniones, vistas de monitoreo.	
--	--	--

SUBCRITERIO 1.2. Gestionarlaorganización,su rendimiento y su mejora continua

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. 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>Tenemos una 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, se evidencia a través del manual de cargos y funciones AMY.</p> <p>Tenemos identificada y fija las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización, a través solicitud de los municipales, juntas de vecino, delegados municipales y reuniones con las comunidades.</p> <p>Hemos definidos 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), a través del formulario que se implanta con los ciudadanos pertenecientes a los diversos grupos sociales acerca de la valoración que se tiene de cada departamento en las distintas aéreas de la institución.</p>	

<p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <p>6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p>	<p>Aplicamos los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, se evidencia a través de las fotos de implementación del plan de mejora CAF.</p> <p>Formulamos y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización, a través de las fotos de la creación de la página web, correo electrónico, el portal institucional redes sociales.</p> <p>Formulamos y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización., mediante la asignación de trabajo en equipo vía correo electrónico, circulares, autorizaciones, memorándum, adecuación de área físicas.</p> <p>Creamos las condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización, mediante fotos de grupos de trabajo, correo electrónico, reuniones internas de las aéreas, boletín infamativo, adquisición de una central telefónica.</p>	<p>No se evidencia Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p>
---	---	--

<p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Demostramos 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 a través de las fotos de la adquisición de computadoras, impresoras multifuncionales, una central telefónica.</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>Comunicamos lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes., a través de las comunicaciones escritas, reuniones internas y externas.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Se evidencia que se predica con el ejemplo y se actúa en consonancia con los objetivos y valores establecidos, se evidencian por los sistemas financieros que se cargan, información en el portal, en facebook, reportes de ejecuciones presupuestarias, creación de la OAI, boletines mensuales.</p> <p>Se evidencia que se promueve una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación, a través de las fotos de reuniones internas, mediante el documento reglas/normas de empleados AMY.</p> <p>Se evidencia que se informa y consulta de forma periódica a los empleados asunto claves relacionados con la organización, a través de fotos reuniones, comunicaciones,</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>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>circulares.</p> <p>Se evidencia el apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización, a través del acompañamiento de otros empleados de más experiencia, asesores, y de los talleres que imparte FEDOMU.</p> <p>Proporcionamos retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual, a través las circulares convocatoria de reuniones con los encargados de las aéreas</p> <p>Se evidencia que animamos, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. A través comunicaciones de asignación de funciones, reuniones.</p> <p>Se evidencia que se promueve una cultura del aprendizaje y se anima a los empleados a desarrollar sus competencias, a través de talleres, elaboración del plan anual de capacitación, charlas de técnicas de otros ayuntamientos sobre temas laborales y otras entidades estatales.</p> <p>Demostramos la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva, a través de las fotos de reuniones donde la máxima autoridad (alcaldesa) acepta y prueba las recomendaciones y propuesta que se les plantean</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>Reconocemos y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo través la entrega de certificados al empleado del mes.</p> <p>Respetamos y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados. A través otorgar permisos en circunstancia personal de salud y educación.</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>Desarrollamos 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, a través de la foto de nuestro plan Municipal de desarrollo el cual fue creado por la alcaldía y los grupos de interés en el cual se plasman las necesidades del municipio y los grupos de interés.</p> <p>Se evidencia que se ayuda a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización, mediante los delegados municipales.</p> <p>Se evidencia Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización por ejemplo la construcción de todas las calles del municipio.</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>Se evidencia 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, a través de las fotos de dichos objetivos, los cuales están debidamente alineados a ley 41-08 de administración pública.</p> <p>Se evidencia el involucramiento a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización, mediante los comités de desarrollo comunitario en el que participan las diferentes juntas de vecinos que detectan las necesidades del municipio, salud pública ampliación de las emergencias del sub centro de salud, educación becas, juntas de vecinos.</p> <p>Se evidencia que se mantiene relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las aéreas ejecutivas y legislativas adecuadas, mediante la MOPC, EGHI, enlaces con la gobernación, oficina senatorial, la cámara de diputados, ministerio de educación.</p> <p>Se 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.), etc. Mediante acuerdos de colaboración con la embajada cubana, Yaguatenses ausentes en new york actividades con</p>	
---	---	--

<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>asóciarnos deportivas club de leones.</p> <p>Se evidencia Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión a través de cartas que evidencian colaborar con grupos estudiantiles, las juntas de vecinos.</p> <p>Se evidencia que se construye y promueve el conocimiento público, reputación y reconocimientos de la organización y sus servicios, a través de las publicaciones en la página institucional el poner información del ayuntamiento sobre sus arbitrios, horarios y servicios.</p> <p>Se evidencia que se ha desarrollado un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centra en los grupos de interés, mediante prensa, brochur, página web institucional, boletines.</p>	
--	--	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>Hemos identificado 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, 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>a través de las reuniones con las juntas de vecinos, las iglesias y otros.</p> <p>Se evidencia que se recopila, analiza y revisa de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción, se evidencia a través del cumplimiento que se les da al plan municipal de desarrollo.</p> <p>Se evidencia que se recopilan, analiza y revisa de forma periódica la información relevante sobre variable político- legal, socio- cultural, medioambiental, económico tecnológico, demográfico, mediante los informes que ofrecen los delegados municipales a la alcaldía.</p> <p>Se evidencia Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización. Mediante archivos electrónicos, físicos departamentos de prensa, sistema financiero y actividades realizadas por la gestión.</p> <p>Se evidencia 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). a través del cumplimiento a la guía CAF.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a	Se evidencian acciones de traducir la misión y visión en objetivos estratégicos y	

<p>corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 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>operativos, mediante la formulación del plan municipal de desarrollo los cuales se han ido realizando a corto, medio y largo plazo.</p> <p>Se evidencia que se han involucrado a los grupos de interés en la elaboración de la estrategia y la planificación equilibrado y dando prioridad a sus necesidades expectativas a través los registros de participación, informe de reunión, las fotos de la reunión.</p> <p>Se evidencia que se asegura la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización, a través la planificación y gestión de los recursos y la formulación presupuestaria.</p> <p>Se evidencia que se asegura la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización, mediante la planificación y gestión de los recursos y la formulación presupuestaria.</p> <p>Equilibramos las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés. A través de las asignaciones presupuestarias</p> <p>Se evidencia Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización. A través de las compras de medicamento lo cual es una responsabilidad social donde se le asigna un presupuesto mensual a la encargada del departamento de salud y asistencia social , de la entrega de canastilla y de la realización del presupuesto participativo</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. 3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados). 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. 5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia. 	<p>Se evidencia Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. A través de fotos y de la cavada creación del plan municipal de desarrollo y de fotos de la misma.</p> <p>Traduciimos los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. A través del POA</p> <p>Desarrollamos planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados). A través del nivel de cumplimiento del SISMAP Municipal en el cual cada unidad es responsable del cumplimiento de sus funciones.</p> <p>Comunicamos de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. a través de las circulares</p> <p>Se evidencia a 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 a través del poa.</p>	

<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Desarrollarnos y aplicamos 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), a través de los sistemas de control administrativo interno y en la parte financiera en municipio, osea en una captura de pantalla ya que es un sistema.</p> <p>Se evidencia Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés. A través del poa.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Se evidenciase han creado y desarrollado una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorio del conocimiento. A través de la creación innovadora de la pagina web del ayuntamiento WWW.AMY.GOB.DO, a través de la creación y puesta en marcha de la oficina de libe acceso a la información amy, a través del Facebook del ayuntamiento municipal de Yaguatero, el cual lleva el mismo nombre, a través del comité de calidad ya constituido para brindar información de calidad al ciudadano que así lo requiere.</p>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de</p>	<p>Se evidencia Monitores de forma sistemática los indicadores internos para el</p>	

innovación y cambio.	cambio y de la demanda externa de innovación y cambio a través de la implantación de valoración ciudadana por departamento comunitario que cada visitante da en las publicaciones del trabajos transportando AMY, que está en las redes social WWW.AMY.GOB.DO y Facebook del ayuntamiento municipal de Yaguate.	
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	Debatimos sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes, a través de la solicitud y acuerdos en los que estos llegan y en donde se solicita en una comunicación la construcción de un hospital municipal, lo cual es muestra de la innovación.	
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.).	Aseguramos 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.), a través de la implementación de módulos informaticos por área.	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Aseguramos la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados, a través de el POA y los planes que se realizan en donde se prevén los fondos para la construcción, los cuales son los recursos.	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Se evidencia Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba., a través	
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la	Promovemos el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la	

prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes a través de las calificaciones que presenta la institución en el SISMAP MUNICIPAL y en el Facebook del ayuntamiento, en donde se muestra ya que de manera tecnológica se transmiten las informaciones a la institución	
---	--	--

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
I. 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.	Se evidencia a través de las reuniones que hace la alcaldesa con los grupos sociales de interés, trasladarse a las diferentes zonas donde ellos plantean las necesidades de sus sectores y se agenda y planifican para trabajar, se evidencian a su vez con lo que es el presupuesto participativo donde cada grupo de interés expresa sus necesidades comunitario y se agenda para poner en función a través del presupuesto participativo, se evidencian a su vez con los	

<p>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).</p> <p>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.</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>reportes que trae cada delegado municipal de la zona que le pertenece de la necesidades que detectan posterior mente se reúnen con la alcaldesa y tesorero para gestionar los recursos humanos para dicha implantación</p> <p>Desarrollamos 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). A través de las modificaciones de horarios otorgados a empleados con situaciones específicas.</p> <p>Aseguramos 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., ya que en el momento en que estos incursionan en la institución se les hace entrega de la misión, visión y valores de la institución a los fines de que puedan regirse por estos, a su vez se les capacita en las diversas áreas para que puedan ser más eficiente en su trabajo.</p> <p>Desarrollamos e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos., a través de</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>la entrega de promoción de cargos a los empleado, los reconocimientos en pergaminos por sus buenas labores y entrega de premio de RD\$3,000.00 pesos por ser el empleado del mes.</p> <p>Apoyamos la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo a través de la entrega del premio del empleado del mes</p> <p>Se evidencia a través de el manual de organización específica 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>Prestamos especial atención a las necesidad de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura, a través de la construcción de la biblioteca tecnología José Ramírez Ortega y de las capacitaciones en el área de informática.</p>	<p>No se evidencia 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>No se evidencia 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>
--	--	---

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>Se evidencia, 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, a través de la 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>Se evidencia la realización de 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. A través de la evaluación del personal con detección de necesidad de capacitación por área y con la elaboración del plan anual de capacitación.</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>Contamos con una línea estrategia desarrollada, 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. a través de los permisos para estudiar y la asignación de permiso por lactancia y maternidad.</p>	
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como</p>	<p>Desarrollamos habilidades gerenciales y de</p>	

<p>competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores, a través de la conformación de la asociación de servidores públicos en donde cada empleado participa, teniendo la oportunidad de elegir y de ser electos.</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>Se evidencia, ya que son asignados a un departamento en el que en el encargado le es de tutor, a su vez se le asigna alguien con mayor conocimiento a los fines de que le sea de mentor</p>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Promovemos la movilidad interna y externa de los empleados, a través de las cartas de promoción realiza a los empleados.</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>Desarrollamos y promovemos 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 a través de las solicitudes extras al plan anual de capacitaciones que hemos realizado tomando en cuenta las debilidades en las áreas de gestión de recursos humanos, oratoria, manejo de internet y otras capacitaciones.</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>No se evidencia Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</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 evidencia Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la</p>

delelanálisis costo/beneficio.		diversidad, enfoque de género y ética.
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No se evidencia Revisar la necesidad de promover carreras para 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.	Se evidencia la promoción una cultura de comunicación abierta, de dialogo y de motivación para el trabajo en equipo, a través del listado de reuniones que se hacen donde se promueve, y a través del empoderamiento que se le da forma oral a cualquier de los empleados para hacer actividades a favor del municipio donde las personas que este seleccione, participen en dicho trabajo, por ejemplo en la donación de donación de alimentos a los dignificados, en los operativos médicos que se realiza con los integrantes de la institución, se evidencia en la página del ayuntamiento www.amy.gob.do y el Facebook del ayuntamiento.	
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)).	Creamos 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))., a través de la implementación del buzón de sugerencias, del formulario de valoración de departamento, donde se le da la oportunidad al empleado y al ciudadano de clasificar el trabajo de la institución y dar su	

	opinión para mejorar.	
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.	Se evidencia 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 proceso y en la identificación e implantación de acciones de mejora, a través de la conformación de la ASP-AMYAGUATE la cual funciona a modo de sindicato	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Procuramos el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución, evidencias: Acuerdo de desempeño.	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.		No se evidencia.
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.	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, a través del formulario de valoración externa donde los empleados dan su opinión acerca de cada departamento y el trabajo que estos realizan, a los fines de medir la gestión y el trabajo que realizamos	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Se evidencia asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral., a través de la creación de la UNAP al que se le une el departamento de asistencia social y salud, a los fines dar seguridad y asistencia de salud a los empleados, se evidencia a través de los formularios clínicos utilizados en la UNAP en el cual	

	participan los empleados.	
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.	Garantizamos 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., a través de otorgar las licencias médicas con los permisos pertinentes a las mujeres embarazadas en periodos pre y los natal y a través de que cada empleado que estudia trae una justificación de horario y se les da el permiso para asistir a sus lugares de estudio.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Prestamos especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad a través de que a los empleados con problemas de salud se le hace ajustes de días y se plasman en sus expedientes, se evidencia ya que los empleados con discapacidad si están aptos para el trabajo se les cambia de funciones para que puedan realizar trabajos más cómodos y que no les afecten, y con el cambio de horarios.	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	Se evidencia 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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	Identificamos los socios claves del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relación (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedor de productos de situación o complementarios, propietarios, fundadores etc., a través de que todas nuestras compras tienen constancia del proveedor del estado.	
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.	Se evidencia 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, a través de la puesta en marcha del presupuesto participativo, lo cual se evidencia en las calificaciones obtenidas por la institución en la foto del porcentaje del Rankin del SISMAP Municipal.	
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.	Fomentamos 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, a través	

	de las fotos de la charla impartidas por el hospital público municipal.	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Se evidencia Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones., a través del comité de desarrollo municipal en el que participan: el área de salud, la iglesia, ligas deportivas, juntas de vecinos y otros.	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	Identificamos las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado., a través de las reuniones realizadas por el comité de desarrollo.	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Definimos las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión a través de que los encargados de hacer el levantamiento del grupo social al que pertenecen cada encargado del comité de desarrollo municipal.	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de la agencia de colocación.	Aumentamos las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de la agencia de colocación, a través de las organizaciones que nos sirven de colaborativas, como son los acuerdos de colaboración interinstitucional	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Se evidencia Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking. A través de la comunicación con los proveedores vía correo electrónico.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Seleccionamos a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública, a través de las cotizaciones de las compras en su	

	mayoría se le realiza es a las MYPimes que operan en el municipio	
--	---	--

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.).	Asegurar una política proactiva de información (competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc. a través del manual creado para los usuarios y brindadores de servicios de la biblioteca AMY.	
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.	Tenemos alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil, a través del nivel de cumplimiento del presupuesto participativo, en el que luego de las organizaciones civiles como juntas de vecinos se organizan, plantean en reunión sus necesidades colectivas y el ayuntamiento le construye esa obra.	
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.	Incentivamos 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, a través del cumplimiento que se da a las solicitudes realizadas por las juntas de vecinos.	

<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, reuniéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Hemos definido el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, reuniéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.), a través de las fotos de implementación del 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 evidencia Asegurar la transparencia del funcionamiento, a través de las publicaciones en la página de la institución, del portal del Rankin del SISMAP municipal.</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>Definimos 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 a través del formulario de valoración.</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, 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., a través de las publicaciones sobre los servicios que ofrece el AMY, en la página de la institución y el Facebook de esta.</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>Se evidencia 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</p>	

	necesarios., a través de los comentarios que los ciudadanos dan en las publicaciones de Facebook y a través de la foto de la puesta en marcha de la oficina de libre acceso a la información.	
--	---	--

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.	Alineamos gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa, a través de las acciones presupuestarias como son los informes mensuales y trimestrales.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Analizamos los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras, a través de modificaciones presupuestarias las cuales deben ser aprobadas por el consejo municipal y el presupuesto general de ingresos y gastos AMY.	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Aseguramos transparencia financiera y presupuestaria, a través de la oficina de libre acceso a la información, donde se cuelgan las minutas en la página portal de esta, además se brinda evidencia a través de los formularios que se actualizan mensualmente con las informaciones que contienen las partidas de los gastos incurridos en ese periodo.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Aseguramos la gestión rentable, eficaz y el ahorro de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes, a través del municipio, la plataforma digital que nos	

	permite ejecutar y controlar los procesos financieros.	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programa de presupuestos por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	Hemos introducido sistemas de planificación, de control presupuestario y de los costos (por género/diversidad, presupuestos energéticos, a través de la formulación presupuestaria realizada anualmente basada en lo que establece la ley 176-07.	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Se evidencia delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado, del presupuesto participativo en donde los municipios eligen sus obras de manera descentralizadas, pero el presupuesto maneja de manera interna a la institución.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética, a través de las contrataciones presupuestarias.	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Incluimos candidatos datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto, a través de las comunicaciones que realiza la alcaldesa cuando se realizan las licitaciones de lugar.	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Se evidencia 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, a través de la página web donde	

<p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurarse de su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus 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>se promociona a la institución, se brinda información acerca de esta y se innova a la información a su vez a través de las revistas trimestrales AMY, donde se informa de lo que ha acontecido en la institución en cada trimestre</p> <p>Garantizamos que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada, a través de los servicios ofrecidos en la oficina de libre acceso a la información.</p> <p>Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con las planificaciones estratégicas y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés, a través del plan de desarrollo municipal, los encargados velan por el buen funcionamiento de estos.</p> <p>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.). A través de las revistas informativas AMY, y las circulares informativas y las convocatorias a reuniones, las cuales se realizan cada vez que hay informaciones para comunicar.</p> <p>Aseguramos un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.). a través del plan</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>Anual de capacitaciones en donde se les entrega materiales a los empleados a los fines de que de manera conjunta pueda interactuar a través de los trabajos grupales asignados por los facilitadores.</p> <p>Garantizamos 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. A través de los listados de asistencia de los grupos de interés ya que en esta cada sector plantea sus necesidades y se plantean posibles soluciones</p> <p>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, a través del Manual de cargo de cada empleado en donde dice sus funciones.</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</p>	<p>Se evidencia, Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos, a través de la de la puesta en marcha de la biblioteca virtual municipal.</p>	<p>No se evidencia Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI)</p>

<p>suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para 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>Se evidencia Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas a través de formularios de servicios institucionales tecnológicos.</p> <p>Se evidencia, a través de las compras y recibos de donaciones de equipos tecnológicos para uso institucional</p> <p>Se evidencia que la gestión de proyectos y tareas a través de la presentación de los proyectos que realizan los empleados a los fines de ser implantados en la institución.</p> <p>Se evidencia la gestión del conocimiento a través de las capacitaciones informáticas</p> <p>Las actividades formativas y de mejora a través de las comunicaciones de solicitud de capacitación realizada a INFOTEP y el INAP.</p> <p>Se evidencia, ya que han sido imprentados a través de las publicaciones de los servicios en la Internet, página web y Facebook institucional.</p> <p>Se evidencia 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. a través de los servicios que ofrece libre acceso a la información</p> <p>Se evidencia estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario a través de Windows cervices y a través del sistema de</p>	<p>debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</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>Municipia que establece roles y funciones. Tenemos 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. A través del control de inventario de los consumibles de tintas y las solicitudes realizadas por los departamentos para los servicios.</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p>	<p>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), a través de fotos de la biblioteca y el salón virtual con el que este consta a los fines descentralizar el área tecnológica</p> <p>Se evidencia 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,</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,</p>	<p>espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles, a través de la descentralización de la institución a través de las fotos de los delegados municipales que ejercen las funciones de alcalde en las zonas a la que pertenecen, se evidencia a través de los nombramientos de los delegados,</p> <p>Aseguramos un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados., a través de las solicitudes de compras de los encargados de esto, las cuales son realizadas.</p> <p>Garantizamos el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, a través de la solicitud de transporte que se le realiza la alcaldesa, la cual los aprueba.</p> <p>Garantizamos la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por se evidencia a través de las fotos del parqueo con el que cuenta la instalación, y con la visibilidad de la dirección en donde se encuentra este ubicado ya que es en el casco urbano (lugar que es frecuentado por los municipios/ciudadanos)</p>	<p><i>No se evidencia Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado</i></p>
--	---	---

<p>la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>Se evidencia Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local¹</p>	<p><i>seguro.</i></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
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>Se evidencia Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua, a través de las fotos de las conformaciones de los grupos de interés en conjunto con los delegados municipales son quienes realizan los procesos claves en el municipio, ejemplo, los delegados traen los reportes y el comité de calidad en conjunto con la alcaldesa los realiza.</p> <p>Identificamos y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso), a través evidencia, ya que las asignaciones de responsabilidad se realizan de manera oral pero se evidencia a través de los reportes de las ejecuciones que entregan los delegados en respuesta a las solicitudes</p>	<p>No tenemos mapa de proceso</p>

1

<p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>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).</p> <p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la</p>	<p>Analizamos y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante. A través de el plan municipal de desarrollo.</p> <p>Aseguramos que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos a través de ella el plan de ejecución.</p> <p>Se evidencia a través de la lista de asistencia en la que participan los grupos de interés y participan los empleados de la institución.</p> <p>Se evidencia Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización, a través de la creación del presupuesto.</p> <p>Se evidencia Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario, a través de las modificaciones presupuestaria</p> <p>Establecemos los 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., a través de comparación mensual de ejecuciones de pago versus lo presupuestado a los fines de establecer el uso adecuado de las partidas.</p> <p>Monitorizamos y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los</p>	<p>No tenemos los servicios y proceso simplificados.</p>
---	--	--

<p>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>procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia) a través del soporte técnico municipal y ante cualquier novedad recibimos asistencia técnica</p>	<p>No se evidencia 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>
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares).</p>		<p>No se evidencia Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares).</p>
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondas acerca de los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y diversidad, etc.).</p>	<p>Involucramos a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondas acerca de los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.). a través del formulario de valoración que se realiza a los ciudadanos y encuestas para detectar la calidad del servicio.</p>	
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>Se evidencia el 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, a través del presupuesto participativo en donde estos son los que hacen las solicitudes al gobierno</p>	

	local/ayuntamiento y este le da fiel cumplimiento, a través de los acuerdos y cumplimiento de obras.	
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.	se evidencia el involucramiento de 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., a través de la publicación de los cambios y nuevas creaciones de departamento en la página del ayuntamiento WWW.AMY.GOB.DO	
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.	Se evidencia 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. ya que, en la oficina de libre acceso a la información, se proporcionan estas informaciones y en el Facebook Alcaldía Yaguataje	
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.	Se evidencia 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, a través de la carta creación del comité de calidad AMY, el cual es responsable de brindar información a la ciudadanía, acerca de los servicios brindados en AMY, la cual es analizada por el departamento de comunicaciones y prensa antes de ser emitidas a la ciudadanía.	
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	Se evidencia promover la accesibilidad a la organización con los horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, a través	

formato de audio, etc.).	de las fotos de las revistas informativas, las publicaciones en los distintos canales de noticias acerca de lo que trasciende a las actividades que acontecen en la institución.	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Desarrollamos un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos, a través de la foto del buzón de sugerencia donde el ciudadano y el empleado presentan sus quejas y sugerencias y se les da respuesta a las quejas presentadas, a través del departamento de recursos humanos.	

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.	Definimos la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece., a través de la conformación del comité de desarrollo municipal, por ejemplo con la entrega de becas estudiantes a estudiantes, en la donación de medicamentos y visitas domiciliarias.	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Coordinamos y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público., a través del a conformación del concejo municipal en el cual intervienen representantes de organizaciones públicas y privada.	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Desarrollamos un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos, a través de las fotos de la implementación del sistema Municipia el	

	cual sirve para trabajar multi usuario a través de la intranet.	
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.	Emprendemos el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales., a través de la opinión personal que se le hace a los ciudadanos en el momento en el que recibe el servicio en cualquier de las áreas en la cual les hemos nombrado formulario de valoración ciudadanía de departamento.	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Se evidencia, atreves de los nombramientos de los miembros del departamento de compras los cuales mantienen comunicación con los proveedores y estos a su vez analizan las distintas propuestas de compra.	
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).	Se evidencia 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., ya que por realizar esas acciones se les toma en cuenta para ser nombrados empleados del mes con un certificado que se les otorga y sus fotos se cuelgan el mural del empleado del mes	
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 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).

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
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).	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)., ya que todos los criterios establecidos en el formulario denominado reglas AMY, las cuales se les entrega a cada empleado, además porque en el plan anual de capacitación, esta ética, deberes y derechos del ciudadano, donde se les enseña a tener buen trato al cliente y en la capacitación de servicio al cliente.	
2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Se evidencia involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización, dando oportunidades temporales de trabajo a la ciudadanía, a través de las reuniones que organiza la alcaldesa con las juntas de vecinos donde se plantean las necesidades del sector y esto se publica en la página del ayuntamiento	No se evidencia la medición.
3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de		No se evidencia Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con

<p>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>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>Se evidencia Ya que en este ayuntamiento se trabaja la capacitación del personal en todas las áreas, se evidencia a través de la capacitación del INAP ética, deberes y derechos del ciudadano, y la capacitación al personal administrativo de introducción a la administración pública, donde según los archivos adjuntos que se nos envió como evidencia de lo que se va a tratar están legislación, ley 41-08 entre otras.</p> <p>.</p> <p>Se evidencia, a través de que las embarazadas se les da preferencia en las filas para cobrar, tanto a ellas como a los envejecientes, se evidencia además ya que tantos a los envejecientes como minusválidos se les da el acompañamiento de unos o varios policías municipales quienes los acompañan a subir y bajar las escaleras.</p> <p>La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).a través de que el cliente/ciudadano tiene la libertad de escoger como quiere que se le del servicio, diciendo la cantidad del material, transparentando el servicio a través de constancias legales como facturas.</p> <p>Se evidencia, la diferenciación de los servicios de la organización en relación con</p>	<p>discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>No se evidencia, 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>No se evidencia la medición</p> <p>No se evidencia la medición</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>las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.). ya que estos puedan comprobarlas en la página del ayuntamiento municipal de Yaguatate donde se cuelgan las informaciones</p> <p>Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. Ya que a través del formulario de valoración por departamento ya que en este dice lo siguiente “la confianza en el servidor como”</p>	<p>No se evidencia la medición</p> <p>No se evidencia la medición</p>
--	---	---

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al</p>	<p>Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>Se evidencia sugerencias recibidas e implementadas, ya que al estar aquí la cámara de cuenta sugirió la separación/segregación del departamento de nómina del departamento de recursos humanos y procedimos a crear el departamento de nómina, se evidencia a través de la designación de la encargada de nómina</p> <p>Se evidencia grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes., a través del comité de desarrollo económico y social.</p> <p>Se evidencia Indicadores de cumplimiento</p>	<p>No se evidencia la medición</p> <p>No se evidencia la medición</p>

<p>género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>de cumplimiento en relación al género a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes., a través de la nómina, donde se ve la cantidad de mujeres nombradas en comparación con los hombres</p> <p>Se evidencia a través alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen a través de los reportes de las reuniones realiza entre los grupos de interés y la institución.</p>	<p>No se evidencia la medición</p>
---	--	------------------------------------

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>Se evidencia Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). A través de las comunicaciones.</p> <p>Se evidencia el tiempo para prestar el servicio, a través de las publicaciones de la página de la institución en la que se publican las informaciones alusivas a los servicios.</p> <p>Se evidencia Costo de los servicios., a través de las publicaciones en la página institucional</p> <p>Se evidencia disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios, a través de las capturas de las informaciones publicadas en la página y en el departamento de recaudaciones.</p>	<p>No se evidencia la medición</p> <p>No se evidencia la medición</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia.	Se evidencia número de canales de información y su eficiencia., a través de la página www.amy.gob.do y de las informaciones institucionales las cuales se cuelgan en el mural informativo AMY se evidencia a través de la foto del mural.	No se evidencia la medición
2. Disponibilidad y precisión de la información.	Se evidencia Disponibilidad y precisión de la información, a través del portal de la página web del ayuntamiento y las revistas en físicos de la institución.	No se evidencia la medición
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	Se evidencia Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización, a través las capturas del nivel de cumplimiento de los del auto diagnóstico, lo cual evidencia el cumplimiento de nuestros objetivos.	No se evidencia la medición
4. Número de actuaciones del Defensor Público.	Se evidencia Número de actuaciones del Defensor Público, ya que el defensor público vino en defensa del señor Ángel David Mella y le respondimos por escrito y esa comunicación es la evidencia.	No se evidencia la medición
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	Se evidencia Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información, a través del portal institucional en donde hacemos las publicaciones de la institución como muestra de transparencia y de las calificaciones obtenidas en el SISMAP MUNICIPAL, lo cual es la muestra mayor de dicha transparencia.	No se evidencia la medición

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	Se evidencia número y tiempo de	

<p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p>	<p>procesamiento de las quejas, a través de la implantación del buzón de sugerencia de la institución. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación., a través de las comunicaciones enviadas por la alcaldesa a los fines de ser corregidas.</p>	<p>No se evidencia la medición</p>
<p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>Cumplimiento de los estándares de servicios publicados requerimientos legales), a través de los cheques de pago de las prestaciones laborales lo cual da cumplimiento a la ley 41-08.</p>	<p>No se evidencia la medición</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
<p>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p>	<p>Se evidencia la imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés), a través de los comentarios plasmados en las redes sociales.</p>	<p>No se evidencia la medición</p>
<p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>Se evidencia involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores, a través del comité de calidad, el cual es un grupo de empleados de la institución, los cuales aportaron ideas para la modificación de la misión, visión y valores</p>	<p>No se evidencia la medición</p>

3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	de la institución, tomando en cuenta cambios económicos y sociales. Se evidencia a través de la creación del PÓA en el cual participan los ciudadanos, lo cual es una muestra de mejora continua a favor de la institución y el municipio.	No se evidencia la medición
4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético., a través de los temas tratados en el consejo económico y social en el que intervienen personas de las sociedad y la institución y tratan los posibles conflictos y soluciones.	No se evidencia la medición
5. Mecanismos de consulta y dialogo.	Se evidencian, mecanismos de consulta y dialogo a través de las convocatorias a reunión a los fines de tratar temas de interés con el personal y en otros casos con el consejo económico y social.	No se evidencia la medición
6. La responsabilidad social de la organización.	Se evidencia La responsabilidad social de la organización. A través de la creación del departamento de culto y el consejo económico y social.	No se evidencia la medición

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Se evidencia la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH y de comunicar sobre ello, a través de las capacitaciones a los diferentes directivos en sus áreas, valiéndose de charlas y talleres de capacitación, gestionados a través del departamento rr. hh	No se evidencia la medición

2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	Se evidencia el diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. A través las circulares informativas de la misión y visión de la empresa en donde consta el diseño la organización.	No se evidencia la medición
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	Se evidencia el reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. A través de la evaluación de desempeño la cual lo realizan los encargados.	No se evidencia la medición
4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.	Se evidencia La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido., a través del pago de hora extra por los trabajos de equipo y premios al empleado del mes de manera individual.	No se evidencia la medición
5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Se evidencia el enfoque de la organización para los cambios y la innovación. A través de la implantación de la oficina de libre acceso a la información y de la creación de la biblioteca municipal lo cual se ve en las publicaciones del Facebook.	

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	Se evidencia El ambiente de trabajo, agravios o problemas personales, mobbing y la cultura de la organización (por ejemplo, la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.). a través del listado de participantes de las capacitaciones de manejo de conflicto en el listado de asistencia y la de trabajo en equipo.	No se evidencia la medición
2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).	El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida	No se evidencia la medición

<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>personal y laboral, salud), a través del otorgamiento de permiso a personas con situaciones de salud y de ajuste de horario al personal de la biblioteca.</p> <p>Tomamos en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato comportamientos justos en la organización. A través de los asensos realizados a las policías municipales pasándolas a auxiliares de la biblioteca virtual municipal debido a sus méritos y el ubicación de la encargada de recaudación a encargada de la biblioteca.</p> <p>La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo. a través de las fotos de la institución en donde se hace evidente los adecuados estándares para el trabajo.</p>	<p>No se evidencia la medición</p> <p>No se evidencia la medición</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>Se evidencia Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización, a través del formulario de organización AMY.</p>	<p>No se evidencia la medición</p> <p>No se evidencia la medición</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)</p>	<p>Se evidencia indicadores relacionados con el comportamiento de las personas quejas,</p>	

<p>oenfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p>	<p>número de días de huelga, etc.). a través de los reportes sobre las quejas que tienen los empleados entre sí, a pesar d que no se dan huelgas en la institución ya que los problemas se resuelven en recursos humanos,</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>Indicadores en relación con la motivación y la implicación), evidencia a través de las propuestas de mejoras que se presentan al despacho de la alcaldía y las circulares convocatorias para tratar temas de interés</p>	<p>No se evidencia la medición</p>
<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>Se evidencia, Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones). a través del formulario evaluación de desempeño que se reporta al SISM MAP MUNICIPAL.</p>	
<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades, en el listado de asistencia realizada a los fines de realizar el plan de mejoras CAF.</p>	<p>No se evidencia la medición</p>
<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación a través de la cantidad de like a las publicaciones institucionales.</p>	<p>No se evidencia la medición</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>Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades utilización del presupuesto para actividades formativas). A través de los listados de asistencia capacitación.</p>	<p>No se evidencia la medición</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>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</p>	<p>No se evidencia la medición</p>

<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.). se evidencia a través de las capacitaciones realizadas al personal en el área de servicio al cliente, y otras afines. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos se evidencia a través de la entrega de reconocimiento por desempeño al empleado del mes y de la nómina de instintivo a los empleados que en equipo y por méritos se desempeñan en áreas determinadas.</p>	<p>No se evidencia la medición</p>
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>Se evidencia Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés). A través de los reportes realizados por los empleados y encargado a al departamento de recursos humanos los cuales son numerados.</p>	<p>No se evidencia la medición</p>
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>Se evidencia Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización, a través de integración a colaboración que brinda cada empleado cuando se realizan actividades colectivas, a través de los certificados que otorgo el departamento de juventud por la participación.</p>	<p>No se evidencia la medición</p>

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

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

<p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p>	<p>Se evidencia conciencia pública de impacto de 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. a través de las fotos de las charlas realizadas de prevención de drogas y de enfermedades</p>	<p>No se evidencia la medición</p>
<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>	<p>Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global). A través del formulario de valoración que se realiza a la población a modo de encuesta</p>	<p>No se evidencia la medición</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>Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global)., a través de las publicaciones en la página del ayuntamiento de la construcción de carreteras en la cual la población da su comentario al respecto.</p>	<p>No se evidencia la medición</p>
<p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo o percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p>	<p>Se evidencia Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales 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.). a través del plan de POA</p>	<p>No se evidencia la medición</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>No se evidencia Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>
<p>6. Percepción del impacto</p>	<p>Se evidencia Percepción del impacto en la</p>	

<p>en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad. a través de las opiniones de valoración que se hallan en AMY y la opinión que estos dejan en el Facebook del ayuntamiento municipal de Yaguate</p> <p>Se evidencia opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético como la igualdad, permanencia en el servicio, etc. a través del formulario de estimación de área y empleado que hace en el ayuntamiento donde el ciudadano no es encuestado y da su opinión.</p> <p>Se evidencia 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.). a través 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 u otro tipo, a través de la realización casi completa de las actividades culturales como fiesta patronales, la donación de alimentos y corchones y ropas a los damnificados, el apoyo monetario individual a personas que así lo merezcan</p> <p>Se evidencia Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social a través de los comentarios y cantidad de like y compartir que se le otorgan a las publicaciones de las</p>	
---	---	--

actividades del ayuntamiento con la comunidad, se evidencia en www.amy.gob.do

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medio ambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.). 2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. 3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). 4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.). 	<p>Se evidencia Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. a través del consentimiento de los representantes de grupos sociales para formar parte del comité de desarrollo municipal</p> <p>Se evidencia Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.) a través ya que si alguien da un comentario negativo respecto a algo se convoca una reunión con el personal a nivel interno y se le busca solución a dicha problemática</p> <p>Se evidencia Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.). a través de la nómina de ayuda social ayuda estudiantil, y a través de los</p>	<p>No se evidencia 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 medio ambientales, 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>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, 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>expedientes que aquí están asentados, como rectas aprobadas etc.</p> <p>Se evidencia Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados). A través de comunicaciones circulares donde se les informa de dicha actividad y se les indica que deben asistir</p> <p>Se evidencia Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, ya que la institución en representación de la encargada de recursos humanos llevo impartió capacitación el día de los ayuntamientos a los estudiantes de la fray y la encargada del departamento de culto realizo almuerzo interactivo con la comunidad pastoral a nivel municipal se evidencia a través de fotos y revista</p> <p>Se evidencia 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</p>	<p>No se evidencia Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>No se evidencia Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>
---	--	--

<p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>costo/calidad de estos programas), a través de las estadísticas de la UNAP la cual funciona en el ayuntamiento viejo AMY y fue creada para que los empleados y munícipes puedan recibir asistencia de salud en caso de riesgos y a través de las fotos del personal que en esta funciona,.</p>	<p>No se evidencia Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</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. Resultadosdelasinspeccionesyauditorias de resultados de impacto. 	<p>Se evidencia Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización, a través de los cheques emitidos a los contratados</p> <p>Se evidencia resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto. A través de los reportes emitidos a la alcaldesa de las auditorias</p>	<p>No se evidencia Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p> <p>No se evidencia Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos</p> <p>○ se evidencia Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>

<p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>Se evidencia resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto, a través del listado de asistencia de los estudiantes en la biblioteca municipal lo cual ha sido una mejora de impacto y de los like que realizan los ciudadanos acerca de la creación de esta</p>	<p>No tenemos la medición.</p>
---	---	--------------------------------

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p>	<p>Se evidencia La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. a través de las fotos de los extintores colocados en la institución como medida de prevención de riesgo.</p>	<p>No tenemos la medición.</p>
<p>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p>	<p>Se evidencia 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)., a través de las capacitaciones establecidas en el plan anual de capacitaciones y las capacitaciones extras al plan</p>	<p>No tenemos la medición.</p>
<p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>	<p>Se evidencia Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. A través de fotos de la biblioteca municipal virtual la cual antes era antigua y solo poseía libros y ahora posee computadoras.</p>	<p>No tenemos la medición.</p>
<p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p>	<p>Se evidencia resultados de benchmarking (análisis comparativo). A través de las</p>	<p>No tenemos la medición.</p>

<p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.</p> <p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p> <p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p>	<p>ejecuciones de compra, en el que se evalúa y luego del análisis comparativo, se procede a tomar el más conveniente.</p> <p>Se evidencia eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.) a través del acuerdo de colaboración entre FEDOMU Y SENASA, a través del cumplimiento de INFOTEP con la institución en las solicitudes realizadas a través de cartas, a través del cumplimiento de UNICARIBE con los ayuntamientos en los que se les aplica descuento a los matriculados</p> <p>Se evidencia 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, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.). a través de los likes a las publicaciones de los servicios AMY.</p> <p>Se evidencia resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización. A través de los reportes de las auditoria a la alcaldía</p> <p>Se evidencia Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). a través del premio recibido por el MAP al ayuntamiento por el Rankin del SISMAP MUNICIPAL.</p> <p>Se evidencia Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros a través de los cumplimientos que se les da y se publica en el</p>	<p>No tenemos la medición.</p>
---	---	--

<p>10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p>	<p>portal. Se evidencia Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera. A través de los reportes realizaos de las auditorias hechas al personal financiero.</p>	<p>No tenemos la medición.</p>
<p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>Se evidencia a través de las consultas a varios proveedores ósea varias cotizaciones sobre un mismo servicio y se les compra al que tenga la factura del menor costo.</p>	<p>No tenemos la medición.</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.