MAP
MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Avanzamos para ti

GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN AYUNTAMIENTO SANTO DOMINGO NORTE
FECHA
Noviembre 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 las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

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

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

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

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

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

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

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jiménez 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.

C R I T E R I O S F A C I L I T A D O R E S

CRITERIO 1: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la Organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	Desde el 2007 la institución cuenta con una misión, visión y valores institucionales, la cual fue actualizada y estamos a espera de La aprobación de parte de la sala capitular. **Evidencia: Aprobación de la sala capitular y resolución del 2006.**	
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.	Nuestra institución se rige por los valores que corresponden al marco general del sector público y están alineados a la Misión y visión institucional. **Evidencia Documentación de filosofía institucional que incluye los valores.**	
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.	La Dirección de recursos Humanos promueve la misión, visión y valores institucionales. **Evidencias: Listado de participantes de promociones visión, misión y valores.**	
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.	Se inició la revisión en el 2019 y terminamos en junio 2020, Trabajamos con el consejo económico y social para la revisión de la misión, visión y valores. **Evidencias: Listados de reuniones, minutas, fotos y carta de convocatoria.**	
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.		No se ha realizado
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.		No se ha realizado

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).		No se ha realizado

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Contamos con un borrador del manual de funciones Aprobado por MAP y tenemos el sistema de gestión por procesos. **Evidencias: Estructura organizativa, manual de funciones y manual de procedimientos.**	
2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.	Contamos con el análisis, cambio de la estructura, manual de cargos y manual de funciones. Además, contamos con la reorganización de la estructura organizacional. **Evidencias: Remisión de carta manual de funciones al MAP y borrador propuesta de estructura.**	
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).	La Dirección de planificación y Desarrollo le está dando seguimiento a las diferentes áreas para gestionar los planes estratégicos para formulación de los indicadores institucionales. **Evidencia: Plan estratégico para formulación de indicadores POA.**	
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").	Estamos trabajando con la gestión de los procesos y monitorización de los logros estratégicos en conjunto con la Dirección de Planificación. Como herramienta tenemos el software Trello para controlar todas las actividades realizadas. **Evidencia: Pantallazo de sistema Trello.**	

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.	El ayuntamiento este participando en un proceso de asesorías con el INFOTEP para certificarse en la norma ISO 9001:2015. **Evidencias: Resultado del diagnóstico de la norma ISO 9001:20015 y Formulario y evidencias completados.**	
6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	Contamos con la sistematización de los trabajos vía virtual utilizando herramientas tecnológicas como Trello y Google drive Para monitorear los trabajos realizados. **Evidencia: Pantallazo del sistema Trello.**	
7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Realización de diagnóstico de los procesos vinculados a los proyectos donde se elaboró un levantamiento de los procesos para conformación del manual de procedimiento. **Evidencia: Manual de procedimientos y listado de minutas.**	
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.		No realizado.
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.	Colocar la forma en que los directivos promueven la colaboración o delegan las informaciones. **Evidencia: Acta de reuniones lista de reuniones con el comité de calidad que compones las directrices de la institución,**	
10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	Se comunican los cambios. **Evidencia: Circulares de Recursos Humanos, minutas de reunión remisión de correos.**	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.		No realizado
3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.	La Dirección de Recursos Humanos comunica a los empleados periódicamente asuntos de interés. **Evidencia: Circulares y de código de vestimenta.**	
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.	El personal contribuye con sus actividades. Se facilitan los insumos para el desarrollo de las mismas. **Evidencia: Fotos entregando insumos en las jornadas, acuerdos de desempeño y asignaciones.**	
5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.	Se realizan talleres de capacitación de acuerdo a ciertas debilidades del Ayuntamiento **Evidencia: Capacitación impartida.**	
6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.		No se evidencia
7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.	Recibimos una cultura de capacitación planificada a principio de cada año por la gerencia y de esta manera nos beneficiamos Como centro. **Evidencias: Listados de capacitaciones, registros de participantes y certificados.**	
8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.		No realizado
9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	El ASDN realiza una actividad anual donde reconoce el empeño de cada empleado. **Evidencias: Reconocimientos**.	

10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	Hay flexibilidad con respecto a algunas situaciones personales que se puedan presentar. **Evidencia: Formulario de solicitud de permiso.**	

SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Contamos con sistemas de evaluación de los canales de servicio para analizar las quejas y sugerencias presentadas por los munícipes. **Evidencias 1**: Informe de quejas y sugerencias registradas. **Evidencia 2:** Pantallazo de sistema 311 ubicado en la página del ayuntamiento	
2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.	El ayuntamiento realiza investigaciones de las necesidades sociales, para la creación de políticas que beneficien al municipio. **Evidencia: informe de cero COVID, informes de salud, y diagnósticos de competitividad.**	No contamos con políticas públicas definidas con relación a las autoridades políticas.
3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.	El ayuntamiento cuenta con políticas y leyes por el cual se rige. **Evidencias: Ley de salud, ley de educación y ley 176-07 de distritos y municipios.**	
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.	Todos los servicios ofrecidos que son regulados por la ley y aprobados por la sala capitular. **Evidencias: Plan de inversión de Presupuesto Participativo, brochure de los servicios disponibles y POA.**	
5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.	En el ayuntamiento damos participación a los grupos de interés, los cuales son involucrados tanto en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal como en la elaboración de los proyectos de desarrollo de las actividades en sus comunidades, a través, del programa de Presupuesto Participativo. **Evidencias: Actas de las asambleas en las que participan los grupos de interés.**	

6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.	El ayuntamiento mantiene relaciones con las autoridades políticas como MIP, MEPYD, PGR, etc. **Evidencias: Registros de asistencia, la conformación de las mesas de trabajo sectorial.**	

7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONG), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).	El ayuntamiento cuenta con un órgano de toma de decisiones llamado consejo económico y social. **Evidencias: Listado del consejo económico y social.**	
8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones Representativas y grupos de presión.	Recibimos asesorías de instituciones de interés. **Evidencia: Listado de reuniones con asesores y listado de consultas municipales.**	
9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus Servicios.	El ASDN cuenta con un equipo de comunicación que se encargue de construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios. **Evidencia: Notas de prensa.**	
10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	En la dirección de mercadeo contamos con objetivos claros centrados en los grupos de interés. **Evidencia: Filosofía general de la dirección de mercadeo.** Identificamos los servicios que ofrece la institución para promocionarlos a los munícipes elaborando catálogo de servicios y campañas de promoción. **Evidencia 1:** Convocatoria para creación del catálogo de servicios. **Evidencias 2**: Informes. **Evidencia 3:** Listado de reuniones. **Evidencia 4:** fotos de reuniones sobre catálogo de servicios, con el comité de calidad concentrado en las áreas operativas. **Evidencia 5:** Campaña de promoción recogida de basura.	

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
1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y Comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	El ayuntamiento cuenta con otras instituciones de apoyo tal como: Asociación de juntas de vecinos, Asociación de productores Asociación de empresarios, asociación de concejo seguridad ciudadana. **Evidencia: listados de reuniones con los miembros de las instituciones.**	
2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la Información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.		No realizado
3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.	Las reuniones, el cabildo abierto el consejo económico y social. **Evidencias: Listados de reuniones, actas de reuniones y las resoluciones.**	
4. Recopilar de forma sistemática información relevante De gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.	Se realiza dicha recopilación a través de Informes semanales y mensuales. **Evidencias: POA e informes mensuales y circular general sobre informes.**	
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).		No se ha realizado

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 corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.	Recursos humanos está trabajando en la difusión de misión, visión y valores de la Institución. **Evidencia: Documentación de filosofía institucional y plan de desarrollo municipal anterior como marco de referencia.**	
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.	Se involucran algunos. **Evidencias: Listado de reuniones y circular de comité de calidad.**	Involucrar a todos los grupos de interés.
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.	El ayuntamiento cuanta con el Plan de desarrollo Municipal el cual es evaluado con una matriz de seguimiento y se elabora cada inicio de gestión. **Evidencia : POA**	
4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.		No se ha realizado
5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.		No existe
6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	A través de las direcciones de bienestar social, relaciones con la comunidad, la dirección de cultura, el departamento de género, presupuesto participativo, el departamento de deporte y de la juventud se llevan a cabo políticas tendientes a mejorar las condiciones sociales de los Sectores y comunidades involucrados. **Evidencia: Políticas de Salud del ayuntamiento.**	

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
1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	Con la conformación del plan municipal de desarrollo se realizó una programación de las obras más prioritarias, elaborándose la ficha técnica de las obras, su justificación y el calendario de ejecución de dichos Proyectos. **Evidencias: POA y gestión de PMD.**	
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.	El ayuntamiento cuenta con un PMD el cual está vinculado a pequeños planes departamentales para garantizar el logro de los objetivos. **Evidencias: listados de reuniones para conformación del plan de desarrollo municipal PMD y POA.**	
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).	Contamos con una metodología de formulación de indicadores. **Evidencia: POA.**	
4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.	El ayuntamiento cuenta con un sistema de desarrollo de monitoreo y evaluación a ser implementado del proceso extraído del plan operativo anual. **Evidencia: plan de operación anual.**	
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.	Utilizamos como medios de medición varias metodologías. Tenemos **Evidencias: los indicadores del SISMAP, sistema TRELLO e indicadores de gestión a través del plan operativo anual.**	
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).	Utilizamos como medios de medición los indicadores del SISMAP. **Evidencias: pantallazo de indicadores del SISMAP, informes de avance del sistema de Gestión, memorias institucionales e informes mensuales.**	

7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	Las reuniones con las juntas de vecinos para conocer las necesidades de las comunidades. **Evidencias: fotos de reuniones de actividades de los sectores y con las iglesias, grupos de deporte.**	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a Través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.		No se ha realizado
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores Internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.		No existe
3. Debatir sobre la innovación y la modernización Planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.		No se ha realizado
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.).	Mantenemos la gestión por proyectos en nuestra institución. **Evidencias 1:** Informe de avance de los proyectos en cursos. **Evidencia 2:** Plan municipal de desarrollo que contempla los proyectos en curso.	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	El Departamento financiero y planificación Cuentan con un presupuesto anual. **Evidencia: Gestión de aprobación del presupuesto actual por la sala capitular.**	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el Cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No se ha realizado
7. Promover el uso de herramientas de administración Electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	Nuestra dirección tecnología cuenta con plataformas tecnológicas para favorecer a la automatización de los procesos y facilitarnos los trabajos de las direcciones. **Evidencias 1:** Sistema HELPDESK. **Evidencia 2:** procesos de informes de todas las direcciones automatizado. **Evidencia 3:** registro de minutas	

	automatizado. **Evidencia 4**: Ciudadanos registrados por día en busca de los servicios.	

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
1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.		No realizado
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).		No realizado
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.	Están seleccionadas y Asignadas a puestos según capacidad y experiencia. **Evidencias: Curriculum, experiencias de trabajo y manual de cargos.**	
4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.	Realizan reconocimientos mediante aplicación, evaluación, se ascienden a personas según su capacidad. **Evidencia: Listado formulario de reclutamiento.**	No contamos con una implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.
5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en		No se ha realizado.

resultados conseguidos de forma individual y en Equipo).		
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.	La remuneración está en proceso de Cumplimiento **Evidencias: solicitud traslado de personal y manual de cargos.**	
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.		No se ha realizado
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).	Seleccionan al personal acorde al perfil que le compete para las áreas. **Evidencia: listados Cursos de capacitación impartidos.**	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	Se realiza levantamiento de necesidades de Capacitación del personal, identificarlas necesidades. **Evidencias: solicitud de capacitación por directores. Formulario detección de necesidades.**	
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. 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. 4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.		No se ha realizado No se evidencia No se evidencia

5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).		No se ha realizado
6. Promover la movilidad interna y externa de los Empleados.		No se evidencia
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).		No existe
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de Técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.		No se evidencia
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y Desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.		No se ha realizado
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las Mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No existe

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.		No se evidencia
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	Se realizan socio-drama de acuerdo al tema cuando hay conflictos. **Evidencia: Minutas de reuniones.**	
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.	Existen la Asociación de empleados Públicos, a oficina Asociación del ASDN, Celebración día del trabajo. **Evidencia: circular de gestión del POA.**	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.		No se ha realizado
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.		No existe
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.		No se ha realizado
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Tenemos seguro médico. Para seguridad Laboral tenemos uniformes, guantes, fundas, etc. **Evidencias: circular del Carnet, fotos, etc.**	
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	Recursos humanos vela por el cumplimiento del horario institucional del empleado. **Evidencia: circular de horario de servicios.**	

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.		
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No existe
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para Premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).		No se ha realizado

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.).	El ayuntamiento realiza alianzas estratégicas con organizaciones del sector público, privado y de la sociedad civil: en el sector público establecemos relaciones con la industria nacional de la aguja, los comedores económicos, plan social de la presidencia, la fuerza armada, banco de reservas de la Republica dominicana entre los cuales existe una relación de intercambios comercial, cooperación, apoyo del personal, donaciones entre otras. Con el sector privado, el grupo Corripio, grupos ramos, establecemos relaciones de facilidad de servicios-donaciones. Con la sociedad civil se trabaja de la mano con la junta de vecinos, las iglesias, los clubes, los comerciales con	

	quienes existen cooperaciones mutuas de Donaciones facilidades, intercambios, seguridad, limpieza y orden. **Evidencia: Relación de socios claves del sector público y privado.**	
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.	El departamento de Desarrollo social Elabora actividades comunitarias. **Evidencias fotos de la actividad Fotos, documentos de acuerdos.**	
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.	El ayuntamiento realiza proyectos conjuntos con el sector público y se organizan de acuerdo a las votaciones. **Evidencia; Asambleas.**	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la Implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No se ha realizado
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No existe
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.		No se ha realizado
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando Las posibilidades de las agencia de colocación.		No existe
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el Benchlearning y el benchmarking.		No se ha realizado
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de Responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	El departamento de contabilidad cuenta con Un listado de proveedores. **Evidencia: Documentaciones sobre proceso del departamento de compras.**	

SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	EL ayuntamiento realiza práctica proactiva de información sobre el funcionamiento de la institución periodística con el alcalde, sus directores y departamentos, en el cual se define los roles de cada uno y se construye a realizar informes, periódicos de cada una de las competencias. **Evidencias: actas de reuniones y circulares internas.**	No contamos con una política de información.
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. 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.	Se trabaja activamente con las juntas de vecinos, las iglesias y los clubes, a través de la dirección de relación de la comunidad y de presupuesto participativo, con la realización de asambleas por bloques, donde se les otorgan poderes de decisiones a estas organizaciones a fin de que puedan priorizar y elegir las obras demandada por las comunidades. **Evidencias: lanzamiento de presupuesto participativo, asamblea por los bloques y fotos de actividades sociales.** Se mantienen implementada una encuesta de satisfacción de los munícipes propiciando por el ayuntamiento para conocer la opinión de los ciudadanos a fin de orientar la toma de decisiones de cara al porvenir. **Evidencias: Modelo encuesta de satisfacción al cliente y correos de aprobación y ficha técnica.**	

4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, Sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	Contamos con un modelo de recolección de datos de sugerencias y reclamaciones. **Evidencia formularia de quejas y sugerencias y correos de gestión e informe.**	

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).	Mantenemos un portal de libre acceso a la información y manejamos informes mensuales de objetivos alcanzables. **Evidencias: Pantallazo del portal y ejemplar de ficha completada del depto. Calidad en la gestión.**	
6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).		No existe
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. 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.	El departamento de Desarrollo social realiza Consultas **Evidencia: listado participación de consulta seguridad y género a los munícipes.**	No se ha realizado

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos Estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	El ayuntamiento alinea la gestión financiera con la formulación del presupuesto anual, **Evidencia: presupuesto aprobado por la sala capitular.**	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones Financieras.		No se ha realizado
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	El presupuesto es formulado en Cumplimiento de la ley general de presupuesto la ley 176-07 que rige los ayuntamientos, asentados a la aprobación del alcalde y la sala capitular enviado posteriormente a la dirección de presupuesto. **Evidencia: presupuesto enviado a la dirección general presupuesto público.**	
4.Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los Recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.		No se evidencia

5. Introducir sistemas de planificación, de control Presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).		No existe
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades Financieras manteniendo un control financiero centralizado.	En la dirección de Planificación y desarrollo contamos con : **Evidencia manual de funciones**	
7. Fundamentar las decisiones deinversión y el control Financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.		No se ha realizado
8. Incluir datos de resultados en los documentos Presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	El Departamento financiero cuenta con el Presupuesto de la Alcaldía. **Evidencia: aprobación por la del presupuesto por la sala capitular.**	

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.		No se ha realizado
2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.		No existe
3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.	El Departamento de libre acceso a la información está a la vanguardia de las informaciones institucionales por medio del portal. **Evidencia pantallazo del portal**	

4. Desarrollar canales internos para difundir l a información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).		No se ha realizado
5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).		No existe
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.		No se ha realizado
7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.		No existe

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con Los objetivos estratégicos y operativos.	El departamento de tecnología rediseño de Manera interna la forma de gestión; esta para trabajar de una manera objetiva dígase que dentro del departamento se le asignó a cada quien un roll acorde a su preparación y desenvolvimiento tomando en cuenta la división correcta del organigrama de un departamento informático y de esta forma mejorar los tiempos de respuesta operativos ya que cuando llega un requerimiento o avería esto es dirigido a la persona indicada. **Evidencia: organigrama interno presentado a Planificación y Desarrollo**.	
2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo- efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.		No realizado
3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.	A través de la analítica de nuestro balanceador principal hemos podido identificar el mal uso de las tecnologías dígase la inversión del horario laboral en redes sociales y otros sitios no acordes a las funciones. También hemos venido realizando el levantamiento de aplicaciones esto con la finalidad de recomendar las necesarias de acuerdo a la capacidad de trabajo de cada departamento y de tal manera optar por la automatización **Evidencia: Bloqueo de redes sociales**.	
4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:	Hemos fortalecido esta gestión mediante la implementación de una ficha en la cual medimos los tiempos y eficiencia de las	

	tareas y de igual manera la satisfacción del usuario con las soluciones. **Evidencia ficha de reporte atendido.**	
• La gestión de orientación • La gestión del conocimiento • Las actividades formativas y de mejora • La interacción con los grupos de interés y asociados		No se ha realizado No existe No realizado No realizado
• El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.	El departamento de TIC ha realizado diversos levantamientos en base a la infraestructura y ha propuesto mejoras que fortalecerían la institución, entre las cuales se encuentran: reestructuración de la data center principal y cableado de algunas oficinas tanto externas como internas; todas enviadas a propuesta y compras con su respectivo presupuesto de bajo costo, pero aún pendientes de aprobación **Evidencias: Comunicación solicitud de equipos y relación de correos institucionales.**	
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.	Basándonos en la arquitectura empresaria la forma más rápida, eficiente y conveniente para impulsar el crecimiento de las TIC seria llevar el departamento a dirección **Evidencia: Ficha de operaciones de tecnología.**	
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.	Hemos configurado un túnel VPN en conjunto con la compañía transnet a través del cual se configurará el método de pago online, dígase que los munícipes podrán realizar sus pagos sin la necesidad de desplazarse a la institución **Evidencia: Configuración del túnel y negociación entre la institución y el tercero.**	

7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario. 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.	Contamos con métodos de reciclajes clasificados, también hemos virtualizado nuestros servidores esto para reducir la gran cantidad de servidores a uno solo y así reducir consumos eléctricos. **Evidencia: Reciclaje de la institución y cuarto de datos.**	No se realizar

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).		No existe
2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles. 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. 4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. 5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público). 6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.		No se ha realizado No realizado No existe No se ha realizado No realizado

7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.		No existe

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
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.		No se ha realizado
2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	El ayuntamiento cuenta con un departamento de calidad de la gestión. **Evidencia Manual de Procedimientos**	
3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.		No existe
4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.	Se cuenta con documentos estratégico, misionales y de apoyo. **Evidencia: plan estratégico, Manual de procedimientos, manual de cargos y manual de funciones.**	
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).	Contamos con un formulario de evaluación de desempeño para evaluar a los empleados y grupos de interés internos y externos. **Evidencia formularia de evaluación del desempeño y encuestas.**	
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.	Se cuenta con un plan estratégico, un plan de inversión municipal. **Evidencia: Plan de inversión municipal Plan estratégico institucional.**	
7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,	Se realizan levantamiento de procesos para los fines de simplificación y documentación. Se cuenta con un documento de procesos departamentales. **Evidencia de planilla de documentación y correo de gestión de procedimientos.**	

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.). 9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia). 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.	En la dirección de planificación y desarrollo contamos con un sistema de monitoreo de informes semanales de los avances que tienen todas las direcciones. **Evidencias**: **Control de informes entregados por dirección.** Contamos con evaluaciones tecnológicas regidas por la oficina presidencial de tecnología de la información y comunicación. **Evidencias 1:** Imagen página de tecnología y calificación.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.		No realizado
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y Mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	Se realizan asambleas comunitarias, consultas y se cuenta con un consejo económico y social como órgano de sociedad civil. **Evidencia: Minuta de reuniones.**	
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.		No se ha realizado
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del Servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.		No realizado
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	Desarrollamos nuevos canales para monitoreo de los servicios de las quejas y sugerencias, facilitando a su vez la recolección de información de los servicios ofrecidos. Evidencia 1: Pantallazo formulario de quejas y sugerencias para el ciudadano. **Evidencia 2: Visualización de los servicios ofrecidos en la página del ayuntamiento.**	
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.	El ayuntamiento cuenta con una unidad de información para los munícipes a fines de transportar la información. **Evidencias: Seguimiento a canales del servicio del 311, SAIP, portal de transparencia y Página de acceso a la información.**	

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, tablones de noticias en formato de audio, etc.).	El Departamento de Recursos Humanos Promueve mediante circular el horario establecido por la institución. **Evidencia: Circular de horarios.**	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.		No se ha realizado

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 pertenecen.		No se ha realizado
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector Privado, no lucrativo y público.		No existe
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en La cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se ha realizado
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través De diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.		No existe
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No se ha realizado
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.		No existe
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 ha realizado

C R I T E R I O S D E R E S U L T A D O S

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).	Tenemos una imagen de justificación Renovada adecuada a los nuevos tiempos, en su totalidad la imagen del ASDN, cuenta con un personal capacitado y con una vocación al servicio. También tomamos en cuenta las necesidades de los munícipes para fortalecer la reputación del ASDN. Implementamos una encuesta de satisfacción a los munícipes con una muestra de 300 encuestados y una satisfacción general de los servicios ofrecidos a los munícipes de un 76%. **Evidencia: informe de resultados sobre la percepción de los munícipes hacia la alcaldía.**	
2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Contamos con 8 concejos en la alcaldía: concejo económico y social, comisión de seguimiento al presupuesto participativo, comité mesa de seguridad ciudadanía y género, comité de calidad, comité del SISMAP, comité técnico municipal y Asociación de empleados del ayuntamiento. **Evidencia: Fotos y listados de reuniones con los diferentes concejos.**	No contamos con mediciones
3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	Estamos ubicados con acceso al público y a todas personas, contribuimos con el transporte público para brindar un buen servicio. Contamos con un horario de apertura de 8:00 a.m. a 4:00 P.M. También contamos con 93 flotillas de vehículos disponibles para brindar el servicio**. Evidencia: Circular del horario del**	

	servicio, relación de flotillas de vehículos disponibles y pantallazo del Portal de libre acceso a la información.	
4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).	Apegados a la claridad cumplimos con la Transparencia de la institución contamos con 6 canales del servicio: Call center, Portal de transparencia, Buzón de quejas y sugerencias, Redes sociales, Páginas web, encuestas. **Evidencia: Pantallazo de los canales de servicios.**	No contamos con mediciones
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.).	Establecer estándares para medir calidad de los servicios y tiempo de respuesta a los ciudadanos clientes. **Evidencia 1:** Informe encuesta de satisfacción.	
6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).		No se ha realizado
7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de Interés, etc.).	Nuestro ayuntamiento cuenta con un departamento de libre acceso a la información que cuenta con un portal de trasparecía para favorecer la disponibilidad y precisión de la información. **Evidencia:** Pantallazo portal de transparencia.	No contamos con mediciones
8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.	Nuestra alcaldía cuenta con la implementación de encuestas de satisfacción para evaluación de los servicios. Actualmente se evaluaron 5 Direcciones que ofrecen los servicios. Dirección de planeamiento urbano, Dirección de impuesto, Dirección de delegaciones, Dirección de espacios públicos y Dirección de Desarrollo social, con una muestra de 380 encuestados. **Evidencia: informe de resultados de encuesta.**	

9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.	Contamos con encuesta para medir la satisfacción de los clientes en los servicios ofrecidos por la institución. Contamos con un modelo de encuesta e informes de resultados y con una frecuencia de implementación dos trimestres al año. **Evidencia: Informe de la encuesta y plan operativo anual con la frecuencia de tiempos en que se implementan la encuesta.**	
10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Contamos con brochure informativos donde explica los requisitos para realizar la solicitud de forma correcta. Los servicios son los siguientes: Funeraria municipal, Certificación de uso de suelo, Plan de ordenamiento territorial, Acceso a la información municipal, Tramitación de suelo, Policía municipal, Limpieza y ciudadano de la vía pública, Ornato y prestamos de áreas municipales, Catastro municipal, Servicios gestión comercial de aseo, Recogida de basura. **Evidencia: Pantallazo del de los 11 Servicios**	

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Grado de implicación de los grupos de interés en el Diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.		No realizado.
2. Sugerencias recibidas e implementadas.	Analizar las quejas, reclamos, denuncias y sugerencias de nuestros munícipes a fines de mejorar el servicio de la alcaldía. Evidencia 1: Control de casos registrados. **Evidencia 2: Listado de reuniones.**	No contamos con mediciones
3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		
4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los Ciudadanos/clientes.	Contamos con indicadores de cumplimiento que apoye al ámbito de cultural, social y de género encontrados en nuestro SISMAP municipal que se encuentran actualmente suspendidos y a la espera de que evalúen las evidencias remitidas para mejorar la puntuación. **Evidencia 1: Pantallazo del indicador.**	No se evidencia
5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.		No se evidencia

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (Departamentos).	La alcaldía cuanta con su disponibilidad de horario y flexibilidad para atención al servicio con horarios de 8:00 A 3:00 PM. **Evidencia: brochure institucional con los horarios del servicio.**	N No se evidencia
2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.		No se evidencia
3. Costo de los servicios.	Nuestro ayuntamiento cuenta con propaganda de los servicios brindados por las direcciones	

4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	operativas. **Evidencias: Brochure de los servicios.**	

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.	Contamos con Registro de solicitud, correos y cinco (5) portales web. **Evidencias pantallazo del portal webs, Instagram, Facebook, twitter, pagina web, YouTube**.	
2. Disponibilidad y precisión de la información.		No se evidencia
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la Organización.	Evaluación de desempeño, contamos con 8 formularios de evaluación de la Dirección de planificación. **Evidencia: formulario de la Dirección de planificación.**	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.		No se evidencia
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	Contamos con 3 portales para ofrecer nuestros servicios. **Evidencia Pantallazo portal de transparencia, portal del 311 y Call center.**	

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.		No existe
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.		No se ha realizado
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).		No se realiza

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
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).		No se ha realizado
2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	Recursos humanos mantienen vanguardia de la misión, visión y valores dando lo mejor para los munícipes en cuanto a la atención que prestamos y ofrecemos. Hemos realizado 5 reuniones para la documentación de la misión, visión, valores y documentación. **Evidencia: resolución por la sala capitular.**	No se ha medido
3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	Actualmente estamos implementando una mejora en la Dirección de impuestos. Se realizaron 4 reuniones de seguimiento. **Evidencias: fotos y listados de participantes.**	No se ha medido
4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	Realización de reuniones constructiva para Resolver conflictos en busca de soluciones. Se realizaron 2 reuniones para resolver los conflictos en el trabajo. **Evidencia: listados de participación y minutas de reuniones.**	No se ha medido
5. Mecanismos de consulta y dialogo.	Realizamos consultas de forma presencial a clientes internos y externos. Contamos con un promedio 15 certificaciones de empleados cancelados trabajadas al mes. **Evidencia:**	No se ha medido

	certificaciones de empleados.	
6. La responsabilidad social de la organización.	La dirección de desarrollo social cuenta con programas de ayuda para cumplimiento de los grupos de interés. **Evidencia 1:** Informe de ayudas **Evidencia 2**: Listado de reuniones con los directores de secciones informativas de las ayudas impartidas de la dirección de desarrollo social. **Evidencia 3:** Listado de reuniones informativas con los directores. **Evidencia 4:** informe de ayudas impartidas.	No se ha medido

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.	Realizamos reuniones semanales con los altos directivos y máximas autoridades para seguimiento de los trabajos realizados por cada unidad y para contribuir con la toma de decisiones del ayuntamiento. **Evidencia: Listado reunión de los directores.**	No se ha medido
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	En planificación nos encontramos realizado el Levantamiento y documentación de todos los procesos institucionales representando un 50%. **Evidencia :Control de procedimientos levantados y registrados.**	No se ha medido
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	En la dirección de planificación y desarrollo contamos con un manual de funciones donde contempla las responsabilidades de cada colaborador. **Evidencia: Portada manual de cargos. Evidencia 2: Ultima evaluación de desempeño del departamento de colaborador de calidad en la gestión. Evidencia 3: listado de evaluaciones del listado del SISMAP**	No se ha medido
4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.		No se realiza
5. El enfoque de la organización para los cambios y la Innovación.		No se realiza

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 mantienen un trabajo de equipo favorable Para el desarrollo de las actividades diarias y se promueve el compañerismo y el buen trato entre colaboradores. Participación de las áreas en actividades sociales. Contamos con 4 actividades culturales realizadas. **Evidencia: fotos de actividades: Movilidad sostenible, mesa de seguridad ciudadana y de género, Actividades de la biblia y concurso de cantos cristianos.**	No se ha medido
2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).	Contamos con permisos especiales de medio tiempo para situaciones de emergencias para despacho de personal, ya sea situaciones de Salud, etc. Presentamos un promedio de 11 permisos registrados en el año 2020. **Evidencia: Comunicación de promedio de permisos al año.**	No se ha medido
3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.	En la Dirección de Recursos Humanos brindamos oportunidades de empleo a los munícipes. Contamos con un ingreso de 1440 personas representando un promedio de 120 personas al mes y una desvinculación de 1131 personas con un promedio de 94 personas al mes. **Evidencia: Solicitud de ingresos de personal durante el año**	
4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	Para mejorar las condiciones de Trabajo los Departamento han realizado 45 solicitudes de equipos que están siendo evaluadas por la Dirección de tecnología. **Evidencia: solicitud de equipos de diferentes departamentos.**	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.		No se realiza
2. Motivación y empoderamiento.	Contamos con talleres de fortalecimiento institucional. **Evidencia: Reconocimiento a colaboradores de la dirección de tecnología y departamento de mantenimiento.**	No se ha medido
3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	Se cuenta con un plan de capacitación del INAP y de INFOTEP. Actualmente tenemos 3 correos de gestión de cursos a INFOTEP. **Evidencia: Correos de gestión de cursos por INFOTEP.**	No se ha medido

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).	Tenemos un 20% de absentismo o Enfermedad. Las evidencias son el registro de asistencia de empleados y el personal ausente Por licencia médicas y situación actual del COVID-19. **Evidencia: ICircular de registro de huellas.**	
2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).		No se realiza
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).		No se realiza

4.	Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	El personal involucra y participa en los planes de mejora propuestos por sus directivos para lograr un mayor rendimiento. Se realizaron 2 reuniones para mejorar la distribución física de la Dirección de impuestos. **Evidencia: minutas de reuniones fotos antes y después.**	

5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la Comunicación.		No realizado
6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).		No realizado
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/cliente).		No realizado
8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No realizado
9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).		No realizado
10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.		No realizado

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
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.	En el Departamento de desarrollo social se Promueve actividades de auditoria, actividades humanas, saneamiento de cañadas, actividades culturales y de educación. Hemos realizado 5 de reuniones realizadas. **Evidencia fotos de reuniones.**	No se ha medido
2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).	La alcaldía cuenta con una reputación Aceptable por parte de los municipios. Contamos con 6 canales de servicio, Facebook, Instagram, twitter, página principal y portal de transparencia. **Evidencia: pantallazos canales de servicio.**	No se ha medido
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.).	La alcaldía está en procesos de desalojo de los comercios encontrados en los espacios públicos. Contamos con 1 ciclo vía instaladas en el parque mirador norte y 3 estaciones para bicicletas ubicadas en hermanas Mirabal, Parada peña Gómez y Parada Gregorio Gilbert. **Evidencia: fotos actividad movilidad sostenible en ciclo vías.**	
4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de Residuos potencialmente tóxicos, etc.).	La Alcaldía ha tenido actividades de movilidad sostenible. Tenemos ubicadas ciclo vías en las estaciones de metro del municipio Santo Domingo Norte. Contamos con la ubicación de 5 contenedores instalados en el parque mirador Norte, residencial máximo Gómez, entradas del primaveral, Parques los congós, terminal charles de Gaulle, para contribuir a la propaganda de reciclado NUVI. **Evidencia Pantallazo de NUVI en la página de la alcaldía.**	No se ha medido

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.).		No realizado

6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo, conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización Sobre la seguridad, movilidad. 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.). 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.). 9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.	La Alcaldía realiza consultas para identificar Mejoras en los municipios por ejemplo consultas de mesa local de seguridad ciudadana y de Género se realizaron 4 consultas en los diferentes puntos del municipio. **Evidencia fotos y programas de actividades y listados de participantes.** Contamos con la percepción de los usuarios respecto a la alcaldía. Contamos con 6 páginas web de la alcaldía. **Evidencia: pantallazo de 6 páginas web** Realizamos actividades sociales y culturales, tales como actividades de la biblia gestionado por la Dirección Social y concurso de festival de la voz cristiana. **Evidencia: I Concurso de canto cristiano.** La alcaldía realiza consultas locales en las diferentes comunidades. Realizamos 4 de consultas una de ellas es de FINJUS, competitividad y de procesos y listado de participantes de seguridad y género. **Evidencia: Formularios completados de FINJUS, competitividad y de procesos y listado de participantes de seguridad y género**.	No se ha medido

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).	La alcaldía cuenta con un programa de reciclaje De materiales plásticos para preservación del medio ambiente. Contamos con 6 contenedores NUVI ubicados en los diferentes puntos del municipio. **Evidencia: pantallazo de la promoción nuvi** En nuestro departamento de compras y contrataciones contamos listado de proveedores para realizar los procesos de compras requeridos por las necesidades de la institución. **Evidencia: Listado de proveedores.**	No se ha medido
2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		No se ha medido

3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa Recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	El departamento de Relaciones públicas realiza notas de prensa y actividades de las más relevantes y uso de redes sociales, estas son trabajas de 3 noticias por semana. **Evidencia: de noticias registradas sobre la alcaldía.**	
4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).		No se realiza
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).		No se realiza
6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y Participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se realiza
7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, Otros grupos de interés y empleados).		
8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios Nacionales e internacionales).	En el Departamento de relaciones internacionales se realizan las cumbres y conferencias internacionales. Se realizaron 2 de reuniones realizadas con personas internacionales. **Evidencia: fotos.**	
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).	El departamento de Mitigación y Desastres cuenta con planes de contingencia, de evacuación, ruta de evacuación y levantamientos. Se realizaron 2 simulacros de ruta de evacuación y uso de extintores. **Evidencia: fotos de simulacros.**	
10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).		No se realiza

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
1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).		No se ha realizado
2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).		No existe
3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.		No se ha realizado
4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.		No existe
5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.		No se ha realizado
6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.		No existe
7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.		No se ha realizado

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La respuesta de los líderes a los resultados y las Conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.		No se ha realizado
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).		No existe
3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.		No se ha realizado

4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).		No existe
5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de Cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).		No se ha realizado
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.).		No existe
7. Resultados de las mediciones por inspecciones o Auditorias de funcionamiento de la organización.		No se ha realizado
8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de Gestión (premios a la excelencia, etc.).		No existe
9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.		
10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.		
11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).		No se ha realizado

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.