



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

AYUNTAMIENTO MUNICIPAL PEDRO SANTANA

FECHA

Dic 08, 2021

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

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

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

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

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. 3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. 4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos. 5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto. 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>El Ayuntamiento tiene formulada su misión y visión. Evidencias: Misión y visión, 2015</p> <p>El Ayuntamiento tiene publicada su misión y visión. Evidencia: Murales en la entrada de la Alcaldía.</p> <p>La última revisión fue realizada en el 2015, Evidencias: Misión y visión actualizadas</p>	<p>No se evidencia que se hayan involucrado el personal y grupo de interés.</p> <p>No se evidencia que se hayan definido los valores institucionales.</p> <p>No se ha socializado el marco institucional ni los objetivos con el personal ni con los grupos de interés.</p> <p>No se evidencia se hayan revisado los valores..</p> <p>No se evidencian acciones para prevenir el comportamiento no ético.</p> <p>No se evidencia.</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>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>En el Ayuntamiento se cuenta con la digitalización de la documentación, se hace uso del internet para la remisión de documentos. Contamos con el SIAFIM sistema para el control presupuestario. Evidencia: Captura de pantalla de documentación digitalizada, del SIAFIM.</p> <p>Se coordinan las responsabilidades entre ambas partes con organismos o entidades del Estado. Por medio de reuniones con los encargado.</p> <p>Tomar las iniciativas del cambio para la mejora continua es un compromiso del alcalde.</p>	<p>Documentar por medio de minutas o informes</p> <p>No se ha realizado.</p>
--	---	--

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
<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>Contamos con un alcalde responsable y solidario que se preocupa por las personas de la organización.</p> <p>Se promueve la cultura de confianza en la delegación de funciones.</p> <p>Se escucha verbalmente y escrita las inquietudes de los empleados. Evidencia: Contamos con buzón de sugerencia interno</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>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>Se les da las orientaciones a los empleados y siempre que llegan a los ayuntamientos las capacitaciones se aprovechan de acuerdo a las áreas.</p> <p>Se realizan la delegación de funciones de acuerdo al cargo que se desempeña, como la Delegación a la RAI en algunas funciones de Compras.</p> <p>Se promueve la cultura de aprendizaje para la mejora, se han promovido cursos por INFOTEP y por el INAP.</p> <p>Evidencias: Certificados, correos, avisos, comunicación de solicitud de los mismos</p> <p>Se demuestra la voluntad del alcalde en recibir recomendaciones de las personas del ayuntamiento en reuniones, del Alcalde con el personal, promueve una política de puerta abierta, atiende las inquietudes, siempre disponible.</p> <p>Evidencias: Fotografías</p> <p>Aprovechamos actividades del ayuntamiento para reconocer a los empleados.</p> <p>Evidencias: Incentivo salarial al personal reconocido, fotografías.</p> <p>El alcalde es solidario con las personas del ayuntamiento, colaborando cuando es necesario, en caso de fallecimiento de algún familiar se le provee el ataúd, en ocasiones el nicho, transporte para traslado de familiares enfermos, cooperación con los medicamentos y ayudas monetarias.</p>	<p>No contamos con las evidencias</p> <p>No se ha realizado.</p> <p>No se cuenta con la evidencia por escrito</p> <p>No se documenta con minutas.</p> <p>No se cuenta con las evidencias</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>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>Por medio de las asambleas comunitarias para la implementación de presupuesto participativo son identificadas las necesidades de la comunidad. Evidencias: Actas de Asambleas, fotos y listado de asistencia.</p> <p>De acuerdo a la Ley 176-07 es muestra misión trabajar las políticas públicas del municipio, con la Gobernación, el MEPyD y legisladores de la provincia y el municipio se ha trabajado como parte del Consejo de Desarrollo Provincial. Evidencia: Fotografías, convocatorias, publicación en el periódico</p> <p>Están identificadas en la Ley 176, en el Presupuesto participado entre otras necesidades de la población, se está trabajando con el Consejo de Desarrollo Provincial, y se ha elaborado el Plan de Desarrollo Municipal. Evidencia: Fotografías, PDM, Listado de asistencia</p>	<p>No se evidencia</p>

<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>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>Se ha trabajado en la Mesa de seguridad Ciudadana con el Ministerio de Interior y Policía, con el INTRANT, con el MINERD.</p> <p>Evidencias: Listado de asistencia, fotos, publicaciones.</p> <p>Se mantiene buena relación con los políticos y se realizan acuerdos con ellos y con organizaciones no gubernamentales cuando no contamos con los recursos suficientes.</p> <p>Evidencias: Acuerdos con el CTC, participación en el Consejo de Desarrollo Provincial, participación en la Mancomunidad.</p> <p>Tenemos una alianza con la Asociación de Amas de Casas de las comunidades para que estas desarrollen capacidades para su desarrollo.</p> <p>Evidencias: Acuerdo, Fotos y listado de asistencia.</p> <p>Se mandan representantes a las actividades que es invitado en ayuntamiento, como Distritos Educativos, entre otros.</p> <p>Evidencias: Invitaciones, fotografías.</p> <p>Se realiza comunicación a la población por medio de la Radio local, siempre que se realizara una obra o invitarlos a alguna actividad.</p> <p>Por medio de la Radio local, redes sociales de la institución.</p> <p>Evidencias: Acuerdo con el CTC para la publicación radial, pagina web, redes sociales.</p>	<p>No se cuenta con un catálogo de servicios</p>
--	---	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. 2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. 3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. 4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/ desarrollo de la organización. 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>Conocemos nuestros grupos de interés en la Comunidad y las organizaciones que son partícipes del desarrollo de nuestro ayuntamiento</p> <p>Nuestro ayuntamiento se encuentra en constante interés de recopilar, analizar y revisar las variables políticos –legales, entre otros., contamos con Centro Tecnológico en la Comunidad, estamos al tanto del crecimiento de la población.</p> <p>Evidencias: Reuniones del Alcalde con los regidores, se mantiene un contacto con la población, se identificaron variables de condiciones económicas.</p> <p>Realizamos un análisis FODA, se mide la gestión a través del SISMAP Municipal.</p> <p>Evidencias: FODA 2021 y página del SISMAP Municipal.</p> <p>Hemos realizado autoevaluación con el Modelo CAF, hecho análisis FODA.</p> <p>Evidencias: FODA 2021 y Guie CAF 2017.</p>	<p>No contamos con un documento donde se identifiquen los grupos de interés.</p> <p>No se ha realizado</p>

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

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

<ol style="list-style-type: none"> 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. 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>Se ha elaborado el Plan de Desarrollo Municipal. Evidencias: Plan de Desarrollo, Actas, Consejo de Desarrollo</p> <p>En el proceso de elaboración del Plan de Desarrollo Municipal, fueron involucrados los Grupos de interés, autoridades políticas, Educativas y Deportivas. Evidencias: combatirías, fotos, listados</p> <p>Se realiza por medio del presupuesto sometido con tiempo tomando en cuenta las obras planificadas. Evidencias: Presupuesto y Presupuesto participativo</p> <p>Se realiza en los Cabildo abierto, donde se fijan las fechas de cada obra, atendiendo al impacto o la premura de las mismas. Evidencias: Actas de Cabildo Abierto, de las Asambleas Comunitarias, Presupuesto participativo, convocatorias.</p> <p>Se ha incluido en el Presupuesto una partida para ayudas comunitarias. Evidencias: Presupuesto Anual.</p>	<p>No se ha implementado, ni se ha realizado POA</p> <p>No se ha realizado</p>
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. 3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados). 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. 5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia. 6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia). 7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés. 	<p>El Alcalde comunica las obras programadas para el año. Evidencias: reuniones y socialización del Presupuesto donde se reflejan las obras programadas.</p>	<p>No se ha realizado</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.		No se ha realizado
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.		No se ha realizado
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.).	Tenemos proyectos que trabajamos en conjunto con otras organizaciones internacionales o FEDOMU, damos seguimiento a la ejecución de los proyectos.	No hay evidencias
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Contamos con un presupuesto donde establecemos los recursos para las obras y proyectos. Evidencias: Presupuesto y presupuesto participativo	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Trabajamos nuestros proyectos y actividades de manera consensuada donde se toma la opinión de los encargados. Evidencias: Reuniones, comunicados, informes.	
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.	Trabajamos el presupuesto a través de un programa electrónico, se cuenta con el SIAFIM para la gestión financiera, se publican por los distintos portales el Presupuesto, la ejecución presupuestaria, la calidad del	

	Gasto, y en la página web la rendición de cuentas. Evidencias: SISMAP Municipal, SIAFIM, pagina web.	
--	--	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del grupo de interés y de la estrategia de la organización. 2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad). 3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas 	<p>Se han definido los perfiles necesarios para tomar en cuenta al momento de reclutar nuevo personal.</p>	<p>No se cuenta con una planificación de RRHH</p> <p>No se cuenta con políticas definidas de la gestión de RRHH</p> <p>No se cuenta con el Manual de cargos.</p>

<p>para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos. 5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo). 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. 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). 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>No tenemos implementada una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de Funciones de gestión, con criterios objetivos. No tenemos un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma Individual y en equipo.</p> <p>No tenemos establecidos perfiles de Competencia y descripciones de puestos.</p> <p>No contamos con servicios online</p> <p>No se realiza</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
<ol style="list-style-type: none"> 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 	<p>Se solicitan capacitaciones específicas para el personal</p> <p>Evidencias: Plan de Capacitación</p>	

necesidades de la organización.		
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.	Si hay un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las Personas. Evidencias: solicitud de capacitaciones al INFOTEP, listado de asistencia a las Capacitaciones, fotos de las capacitaciones.	
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.	Si se desarrollan 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: Evidencias: Listado de capacitaciones, fotos de capacitaciones	
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 tenemos diseñado un método de evaluación de 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.
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 tenemos un plan diseñado para 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.
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Realizamos promoción del personal de acuerdo al desarrollo de sus competencias. Evidencias: Acciones de personal, SIAFIM	

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).	Hemos realizado capacitación a nuestro personal sobre cursos electrónicos. Evidencias: Cursos y talleres online.	
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 ha realizado
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y de la análisis costo/beneficio.		No se ha realizado
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	Promovemos el desarrollo de las mujeres del ayuntamiento para que desarrollen sus habilidades. Evidencias: Cursos y talleres.	

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.	Tenemos un ambiente en el ayuntamiento de promover el diálogo entre empleados y directivos.	No se realizan minutas de las reuniones.
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)).	Realizamos reuniones donde se crea el ambiente de exponer ideas las cuales son tomadas en cuenta por el alcalde y de encargados, el personal utiliza además el buzón de quejas y sugerencia. Evidencias: buzón de sugerencias.	No se realizan de forma sistemáticas y con algunas evidencias.
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo	Si se involucra a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes,	

de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	(por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e Implantación de acciones de mejora. Evidencias: Listado de participantes y fotografías.	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleado sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Trabajamos nuestros proyectos y actividades de manera consensuada donde se toma la opinión de los encargados. Evidencias: Reuniones, comunicados, informes.	No se ha realizado
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.		No se ha realizado
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.	Aseguramos que nuestros empleados estén seguros con relación a los riesgos que pueden presentar su labor diaria. Evidencias: Uniformes de trabajo, guantes, mascarillas, gel antibacterial y seguros médicos	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	Se otorgan permisos a los empleados para estudios o situaciones. Licencia por maternidad, vacaciones y permisos para situaciones familiares o de salud. Evidencias: vacaciones y licencias via SIAFIM, cartas.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se presta especial atención a los empleados que requieran de alguna ayuda o colaboración del ayuntamiento. Evidencias: Fotografías	

<p>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).</p>	<p>Hacemos reconocimiento a personas del ayuntamiento en actividades que realizamos como en reuniones, entre otras. Evidencias: Reconocimientos, fotos, videos.</p>	
---	--	--

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
<p>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.).</p>	<p>Tenemos identificados a nuestros sectores claves, organizaciones, proveedores de servicios locales. Evidencias: Yissell Gas, Ferreterías, Col. 7 hermanas, restaurante La placita, papelerías, ebanisterías.</p>	
<p>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.</p>	<p>Contamos con acuerdos establecidos con ONGs y organismos internacionales, FEDOMU, la Iglesia Católica, las Escuelas y políticos de la Comunidad y el Gobernador.</p>	<p>No contamos con documentos firmados como acuerdo.</p>
<p>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.</p>	<p>Trabajamos en conjunto con ONGs y organismos internacionales, FEDOMU, la Iglesia Católica, las Escuelas y políticos de la Comunidad y el Gobernador</p>	<p>No contamos con documentos firmados como acuerdo.</p>
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>		<p>No se ha realizado.</p>

5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No se ha realizado.
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 la agencia de colocación.		No se ha realizado.
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.	Damos prioridad a los suplidores locales para los servicios y productos que necesitamos en el ayuntamiento. Evidencias: Ferreterías, Col. 7 hermanas, restaurante La placita, papelerías, ebanisterías.	

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.).		No se ha realizado.
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyen alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	Animamos por medio de las asambleas comunitarias para la realización de las obras del presupuesto participativo y otras obras de la comunidad. Evidencias: convocatorias, fotografías, lista de asistencias y actas comunitaria.	

<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>		<p>No se ha realizado.</p>
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Contamos con una Oficina de libre acceso a la información y buzón de sugerencias. Evidencias: Portal Web, Buzón de sugerencias y reclamaciones</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>Tenemos controles como la Contraloría, la Cámara de Cuentas, Portal web, SISMAP que permiten generar la transparencia de los recursos asignados. Evidencias: informes, portal web de transparencia</p>	
<p>6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>		<p>No se ha realizado.</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>No se ha realizado.</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>Contamos con informaciones suministradas por la ONE a través del Censo Nacional de Población y Vivienda, y de levantamientos realizados por la Iglesia Católica de la Comunidad. Evidencias: Documentaciones de la ONE y de la Iglesia Católica</p>	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Tenemos presupuesto y programas de ejecución del mismo.	No contamos con un POA que alinea este presupuesto a la planificación.
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Socializamos los riesgos con relación a la ejecución del presupuesto y tomamos acciones para mitigarlos. Evidencias: Reuniones, fotografías.	No contamos con un análisis FODA
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Lo aseguramos a través del seguimiento de Contraloría y de la Cámara de Cuentas. Evidencias: Memorias, SIAFIM	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Buscamos varias cotizaciones para la compra de algún producto o servicio y se elige de acuerdo a la capacidad financiera del ayuntamiento, tomando en cuenta la calidad del mismo. Evidencias: Cotizaciones y facturas	
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).	Se realizan planificaciones, presupuesto por proyectos de acuerdo al tipo de obra. Evidencias: Fotografías, cotizaciones, facturas	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Contamos con un Tesorero que se encarga de velar por todos los aspectos financieros del ayuntamiento. Evidencias: Designación de auxiliar de tesorería.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Se analizan las inversiones ejecutadas para mejorar los procesos para próximos eventos o compras de productos o servicios. Evidencias: Formularios de planificación, actas de compras	

8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Utilizamos un sistema que nos permite ver logro de las ejecuciones y los balances disponibles. Evidencias: SIAFIM	
---	---	--

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. 3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurarse de relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés. 4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus áreas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.). 5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.). 6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma 	<p>Tenemos un programa que permite conservar las informaciones financieras, y contamos con archivos para reguardar las demás informaciones. Evidencias: SIAFIM, CDs, Computadoras, archivos y memorias usb.</p> <p>Contamos registro donde recopilan las informaciones externas. Evidencias: Anotaciones y libro de registro.</p> <p>Tenemos una Oficina de Libre Acceso a la Información para garantizar el acceso y el</p>	<p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado.</p>

<p>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>intercambio de información sin exclusión alguna de personas.</p> <p>Evidencias: Formularios de información mensuales, Buzón de sugerencias y quejas</p> <p>Conservamos las informaciones de los empleados que ya no pertenecen al ayuntamiento en archivos.</p> <p>Evidencias: Archivos, cartas de desvinculación</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 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. 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas. 4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas: <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento 	<p>Tenemos un programa para las diferentes áreas.</p> <p>Evidencias: SIAFIM</p> <p>Contamos herramientas tecnológicas de acuerdo a las necesidades de las áreas.</p> <p>Evidencias: computadoras, impresoras, fotocopadoras e internet y máquinas de hacer cheques y scanner.</p> <p>Tenemos equipos tecnológicos para trabajar de manera eficiente.</p> <p>Evidencias: equipos</p> <p>Presupuesto ejecutado por programa de seguimiento.</p> <p>Evidencias: SIAFIM, Excel</p> <p>Tomamos charlas y conferencias a través de las plataformas virtuales.</p>	<p>No se ha realizado.</p>

<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. <ol style="list-style-type: none"> 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. 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. 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. 	<p>Evidencias: listado de asistencia, Capture de pantalla Hacemos cursos y talleres por plataformas como: teams Microsoft y via zoom: Evidencias: listado de asistencias. Se realizan conferencias por las plataformas tecnológicas con distintas instituciones y con los gobiernos locales. Evidencias: Capture de pantalla.</p> <p>Contamos con servicios tecnológicos que agilizan nuestra labor diaria. Evidencias: Computadora, impresoras, programa SIAFIM. Contamos con herramientas tecnológicas para ofrecer un mejor servicio de forma ágil y de manera eficiente al cliente. Evidencias: Redes sociales, portal web</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p>
--	--	---

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

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

<ol style="list-style-type: none"> 1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público). 2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles. 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. 4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. 5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y 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. 7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local. 	<p>Estamos ubicados en un lugar estratégico del municipio donde los usuarios pueden llegar sin ningún inconveniente. Evidencias: distintivos de las oficinas,</p> <p>Procedemos a realizar las reparaciones que se requieren en el ayuntamiento, se coloca en el presupuesto una partida y cada área de trabajo de los empleados separadas. Evidencias: cotizaciones, facturas y cubículos</p> <p>Por medio de la partida presupuestaria aseguramos la sostenibilidad de los recursos en condiciones favorables. Evidencias: Cotización, Facturas y copias de cheques pagadas</p> <p>Contamos con camión y un motor triciclo para la recogida de basura y para los servicios comunitarios, y se contempla su mantenimiento en una partida presupuestaria. Evidencias: Fotografías y facturas</p> <p>El Ayuntamiento se encuentra en lugar céntrico, de fácil acceso para la población.</p> <p>El salón del ayuntamiento está a disposición para el uso de la comunidad. Evidencias: Fotografías de actividades en las instalaciones del Ayuntamiento.</p>	<p>No contamos con evidencias</p> <p>No se ha realizado.</p>
---	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none">1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,	<p>A través del presupuesto de le asigna mayor recursos a los procesos misionales. Evidencia: Preesupuesto.</p>	<p>No se cuenta con un mapa de procesos ni un manual de procedimientos elaborados. No se ha realizado</p> <p>No se han analizado los procesos ni los posibles riesgos o factores críticos.</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se han involucrado los grupos de interés ni el personal en el diseño de los procesos.</p> <p>No se ha realizado</p>

<p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchmarking nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>Gracias a la adquisición de equipos de computadora se ha digitalizado el proceso de compras; y se ha implementado el Sistema de Administración Financiera Municipal, (SIAFIM).</p> <p>Evidencia: SIAFIM, procesos digitalizados</p> <p>Se ha realizado un benchmarking con el Ayuntamiento de Bánica para la mejora del trámite de evidencias del SISMAP Municipal.</p> <p>Evidencias: correo electrónico solicitando el encuentro,</p>	<p>No se han establecido objetivos de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos.</p>
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.		No se ha realizado
2. Involucraralosciudadanos/clientes eneldiseñoymejoradelosserviciosy productos (por ejemplo, por medio deencuestas, retroalimentación, grupos focales, sondesaceralosservicios yproductos y si son eficaces teniendo encuestaaspectosdegéneroydediversidad, etc.).	Las comunidades son involucradas por medio de las Asambleas Comunitarias y Cabildo Abierto, para las obras a realizarse por medio del Presupuesto participativo. Evidencias: Actas de las Asambleas, listado de asistencia, fotografías, invitaciones.	No se ha realizado para el diseño de los servicios.
3. Involucraralosciudadanos/clientesy a otros grupos deinterés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas		No se ha realizado

y sean gestionables por la organización.		
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.		No se han involucrado los ciudadanos clientes en la prestación de los servicios
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.		No se han involucrado los ciudadanos clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios.
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.	Contamos con la OAI, a través de la misma los ciudadanos pueden acceder a las informaciones de su interés. Evidencia: OAI, RAI, Formulario de solicitud de información.	No se ha garantizado que esté disponible toda la información.
7. Promover la accesibilidad de la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).	Tenemos un horario de 8:00 a. m. a 2:30 p.m.	No se evidencian otras acciones para promover la accesibilidad.
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.		No se cuenta un sistema de gestión de quejas para dar respuestas a las mismas.

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.	Es una facultad que nos da la Ley 176-07, que determina los servicios ofrecidos por los ayuntamientos.	No tenemos evidencias
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.		No se ha realizado.
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. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.		No se ha realizado.
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 se ha realizado.
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.

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).		No se ha medido la percepción de los clientes con relación a la imagen global de la organización.
2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la		No se ha medido la percepción de los clientes con relación a si son involucrados.

<p>organización.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). 4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.). 5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.). 6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.). 7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.). 8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos. 9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización. 10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. 		<p>No se ha medido la percepción de los clientes con relación a la accesibilidad a nuestras instalaciones.</p> <p>No se ha medido la percepción de los clientes respecto a la transparencia del ayuntamiento.</p> <p>No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes.</p> <p>No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes.</p> <p>No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes.</p> <p>No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes.</p> <p>No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes.</p> <p>No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes.</p>
--	--	---

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. 	<p>En la realización de las asambleas comunitarias participa un 60% de las comunidades.</p> <p>Evidencias: Actas de Asambleas y Listado de participantes.</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 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>No se ha medido la cantidad de sugerencias recibidas ni cuantas de estas han sido implementadas.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido</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>De 8:00 a.m., a 2:30 p.m</p> <p>Se entregan el servicio de forma inmediata.</p> <p>Las certificaciones tienen un costo de RD\$50.00</p> <p>Los registros de propiedad tienen un costo de 1,500.00 pesos</p> <p>Los registros de actos judiciales tienen un costo de 500.00 pesos.</p> <p>Los registros de actos civiles tienen un costo de 250.00 pesos.</p> <p>Evidencias: Libros de registros y copias de certificaciones.</p>	<p>No se ha medido</p>

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

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

<p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p> <p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p> <p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p> <p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>Se cuenta con cinco medios como canales de información: Por medio de la radio local, circulares, pagina web, Facebook y mural. Evidencias: Redes sociales y circulares</p> <p>Por medio de la memoria anual del ayuntamiento se cuenta con la publicación del 100% del logro de los objetivos. Evidencias: memorias, fotografías y escritos</p> <p>Cero números de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>Se ha llevado de uno a dos canales electrónicos, pasando de tener solo Facebook a contar con la página web del Ayuntamiento. Evidencias: redes sociales</p>	<p>No se ha medido</p>
--	---	------------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p> <p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>		<p>No se ha medido la cantidad de quejas recibidas ni el tiempo de respuestas de las mismas.</p> <p>No se ha medido la cantidad de errores, número de expedientes devueltos o el número de procesos que tuvieron que repetirse.</p> <p>No se ha medido.</p>

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). 2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 3. Participación de las personas en las actividades de mejora. 4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético. 5. Mecanismos de consulta y diálogo. 6. La responsabilidad social de la organización. 		<p>No se ha medido la percepción del personal</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello. 2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. 3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. 4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido. 5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. 		<p>No se ha medido la percepción del personal</p>

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.). 2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud). 3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización. 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo. 		<p>No se ha medido la percepción del personal</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. 2. Motivación y empoderamiento. 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización. 		<p>No se ha medido la percepción del personal</p> <p>No se ha medido la percepción del personal</p> <p>No se ha medido la percepción del personal</p>

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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.). 2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propue 		<p>No se ha medido indicadores de rotación ni de absentismo.</p> <p>No se ha medido</p>

<p>stas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> <p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p> <p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>No se han reportado</p>	<p>No se ha medido</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
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc. 2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local/global). 3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.). 4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo o percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.). 5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.). 6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internaci 		<p>No se ha medido la percepción de los municipios.</p> <p>No se ha medido la percepción de los municipios.</p> <p>No se ha medido la percepción de los municipios.</p> <p>No se ha medido la percepción de los municipios.</p> <p>No se ha medido la percepción de los municipios.</p> <p>No se ha medido la percepción de los municipios.</p>

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medio ambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>Se han realizado un total de cuatro actividades, Por medio de programas como Quisqueya Verde, Jornada de Reforestación. Evidencias: Fotos, Circulares, publicaciones en el mural, Jornada de comunicación-</p> <p>El Ayuntamiento recibió cobertura a través de los medios televisivos, impreso y las redes sociales la cobertura de la asistencia brindada</p>	<p>No se ha medido.</p>

<p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</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>a los fallecidos por consumo de alcohol no apto para consumo humano. Evidencias: diferentes Publicaciones en cada uno de los medios.</p> <p>Tenemos en el presupuesto una partida destinada a ayudar a las personas en situaciones, tanto de salud como económicas. A estudiantes RD\$35.500 Subvenciones EDUCOM RD\$10.400 Para Recetas médicas RD\$15,000 Asistencia Social RD\$70,000 Con un total de RD\$130,900 Evidencias: recetas médicas, cheques.</p> <p>Se da apoyo a las personas de cualquier raza, creencia o etnia. Tenemos dos empleados extranjeros, y un empleado con discapacidad Evidencia: Nómina</p> <p>Desde el Ayuntamiento se ha participado en la realización de tres ferias Ecoturismo y Producción realizada por la Fundación Arte y Ciencia, y en una Ruta del Saber por parte de la FAO, PROCASUR y FIDA Evidencia: Invitaciones, Certificados de participación, Fotos.</p> <p>Desde el Ayuntamiento se ha brindado apoyo a veinte (20) actividades deportivas de diferentes disciplinas, celebración conjunta de las fiestas patronales del municipio con el Comité de Fiestas Patronales San José. Evidencias: Tickets de combustibles, invitaciones, circulares, cheques, fotos.</p> <p>Cero, no se ha participado en intercambio de conocimientos, conferencias o coloquios.</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>Se han realizado un total de cinco (05) jornadas médicas o de prevención de salud pruebas COVID, Vacunación COVID, Vacunación Difteria, Vacunación contra la Gripe Porcina, contra la Rabia. Evidencias: Logística de las jornadas, fotos, ruta de vacunación, coordinación con salud pública, con la Iglesia, registros de Vacunación, informe de resultados de la Pruebas COVID.</p>	
<p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>		<p>No se ha medido</p>

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p> <p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p> <p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>	<p>Se estuvo brindado un total de 06 Registros en el 2020; 12 Registros en el 2021 En cuanto a obras se realizaron cuatro obras en 2020 y cuatro obras en el 2021. Un total de 43 certificaciones en 2021 Evidencias: Archivos de Certificaciones y registros; Fotos de obras, Cheques de pago a proveedores, Presupuestos 2020 y 2021, Cubicaciones, Informes de Rendición de cuentas</p>	<p>No se ha medido el impacto de los servicios</p> <p>No se ha medido, ni se tienen fijado indicadores de calidad para la prestación de los servicios.</p>

<p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p> <p>5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.</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>Fue realizado un benchmarking con el Ayuntamiento de Bánica, donde identificaron el manejo para la distribución de las oficinas.</p> <p>Evidencias: Solicitud del Ayuntamiento de Bánica, Implementación de Bánica en sus instalaciones de lo aprendido.</p>	<p>No se ha medido el grado de cumplimiento de los contratos.</p> <p>No se ha medido, ni se han realizado auditorías.</p> <p>No se ha medido</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>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>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p> <p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p>	<p>Se ha logrado un total de cuatro innovaciones</p> <p>1) Creación de la OAI</p> <p>2) Implementación} del SIAFIM</p> <p>3) Portal web con la OGTIC</p> <p>4) Cambio de máquinas de escribir por computadoras.</p> <p>Evidencias: Fotos, portales, maquinarias.</p> <p>Resultado del benchmarking con el Ayuntamiento de Banica se han logrado:</p> <p>1) La digitalización del sistema de compras</p>	<p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p>

<p>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>10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>2) Incremento del ranking en el SISMAP Municipal, al conocer sobre el manejo de algunas documentaciones. El Convenio que posee el Ayuntamiento con la Mancomunidad de ha cumplido en un 100% Evidencia: Informe de gestión, balance general de gastos, conciliación bancaria, fotografías. Resultado de la adquisición de las computadoras se ha logrado: 1) Mayor eficiencia en los procesos, y la prestación de los servicios. 2) Alcance a la población a través de los portales. Evidencias: SIAFIM, Portales web.</p> <p>El ayuntamiento por rendición de cuentas determinamos el nivel cumplimiento de un 90%, y seguimiento de la Contraloría y la Cámara de Cuentas. Evidencias: Presupuesto vs. Ejecución presupuestaria.</p>	<p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido, ni se han realizado auditorias.</p> <p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p>
---	---	--

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.