



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

**AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE JARABACOA
FECHA**

07 DE OCTUBRE 2021

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

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

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

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

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. 3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. 4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos. 5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto. 	<p>Contamos con Misión, Visión y Valores las cuales están colocada en el ayuntamiento y fueron implicados los grupos de interés. se colocó en lugares visibles la misión visión y valores del ayuntamiento municipal}.</p> <p>Tenemos valores institucionales elaborado con Misión y Visión.</p> <p>En la página de facebook, en el portalweb del Ayuntamiento la tenemos y creamos bajantes para las actividades del ayuntamiento.</p> <p>La Misión Visión y Valores fueron revisadas en el año 2020.</p> <p>El departamento de recursos humanos trabajo en Código de Ética y fue remitido al Concejo Municipal de Regidores para su revisión y aprobación. se aprobó por el consejo de regidores el código de ética}</p>	<p>No se ha hecho visible en todas las áreas operativas del ayuntamiento municipal.</p> <p>No se ha hecho visibles junto con la Misión y Visión en todas las áreas operativas del Ayuntamiento Municipal.</p> <p>Aún no hemos publicado en el Mural informativo del Ayuntamiento Municipal.</p> <p>No ha sido aprobado por el Concejo Municipal de Regidores ni ha sido conformado el Comité de Ética.</p>

<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Realizamos charlas de relaciones laborales, los reglamentos 523 y 524 de la Ley de Función Pública.</p>	<p>No se evidencia que se refuerce la confianza lealtad y respeto entre los empleados. Se debe implementar un taller de gobernabilidad.</p>
---	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced</p>	<p>Contamos con un organigrama con los diferentes niveles definidos y Manual de Funciones, Manual de Cargos, aprobado por el MAP.</p> <p>Se realizaron los cambios con las Direcciones del MAP, y fue revisado, actualizado y aprobado por el MAP el Organigrama.</p>	<p>No se ha entregado a cada funcionario el Manual de funciones y manual de cargos.</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No cuenta con un sistema de control interno estratégico</p>

<p>Scorecard”).</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001. 6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización. 7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. 8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización. 9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados. 10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes. 	<p>En el ayuntamiento aplicamos CAF</p> <p>Contamos con un Plan de Desarrollo Municipal donde contempla el fortalecimiento institucional y por esto tenemos el POA con apoyo de FEDOMU. Se generan condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos. Creamos condiciones para la comunicaciones interna y externa de manera eficaz como son correos electrónicos, flotas, grupos de WhatsApp, convocatorias a reuniones para equipos de trabajos y publicaciones en los medios de comunicaciones y comunicaciones, memorándum, circulares escritas. Contamos con un documento de planificación de actividades elaborado por áreas operativas.</p>	<p>No se cuenta con principios de Gestión de Calidad Total (GCT), EFQM, Norma ISO.</p> <p>no hemos establecido un programa de incentivo por equipo de forma trimestral o mensual.</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
<ol style="list-style-type: none"> 1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. 	<p>El líder es responsable y actúa como modelo de referencia, es muy solidario con el personal de la institución.</p>	

<ol style="list-style-type: none"> 2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación. 3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización. 4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización. 5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual. 6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. 7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias. 8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva. 9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo. 10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados. 	<p>Se tiene trato equitativo para todos, identifica las capacidades de sus empleados.</p> <p>Informamos y consultamos de manera periódica por medio a reuniones programadas con los responsables departamentales asuntos claves relacionados con la organización, además de que interactuamos por grupos de Whatsapp y otras redes sociales.</p> <p>El alcalde apoya a los empleados en las decisiones que se deben tomar para accionar.</p> <p>Se trabaja la retroalimentación de los líderes a los empleados en las diferentes áreas, inclusive dando apoyo a otras áreas.</p> <p>En la alcaldía se promueve el empoderamiento del personal, delegándose responsabilidades de proyectos y/o delegación de firma.</p> <p>Se realiza el ciclo de inducción al cargo y se mantiene la capacitación permanente de acuerdo a su competencia.</p> <p>Contamos con buzones de sugerencias colocados en la recepción del ayuntamiento.</p> <p>Se han reconocidos algunos esfuerzos de manera individual de a algunos empleados mediante certificados otorgados.</p> <p>Cada encargado escucha las situaciones personales de cada empleado y busca soluciones y aporta a los tramites correspondiente.</p>	<p>No se ha establecido como norma la realización de talleres periódico sobre el tema de gobernanza municipal.</p> <p>No se ha implementado la aplicación de encuesta a subalternos responsables de brigadas de trabajos.</p> <p>No se ha equipado al personal con algunas herramientas necesarias, además se debe llevar un proceso de capacitación a los nuevos empleados para impulsar la consecución de los objetivos generales de la institución.</p> <p>Aún no hemos actualizado y publicado por diferentes medios los formularios colocado en los buzones de sugerencias..</p> <p>No se reconoce y premia los trabajos en equipo, se debe mejorar el tipo de reconocimientos a los empleados individuales.</p>
--	---	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización. 3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización. 4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios. 5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. 	<p>Contamos con listados de Juntas de vecinos actualizados y encuentros que alcalde a sostenidos con estos grupos de interés. Además, sostiene reuniones de manera constante con el sector empresarial conformado en el municipio y realizamos los trabajos de consultas para la sesión de Presupuesto Participativo.</p> <p>Tenemos definidas políticas públicas con los bomberos, por medio a los consejos de Emergencias con todas las organizaciones que la componen a nivel nacional.</p> <p>Se han identificado políticas públicas como la de educación, seguridad ciudadana, de medio ambiente las cuales han sido incorporadas a la organización, además de que trabajamos el POA orientado al cumplimiento de la Estrategia Nacional de Desarrollo.</p> <p>Por medio al Plan Municipal de Desarrollo y en la formulación de los POA's por áreas se alinean los objetivos y metas para asignar los recursos necesarios que garanticen la consecución de los mismos.</p> <p>Trabajamos en conjunto con los políticos del municipio de provincia, la cabeza de la Mesa Local, con los diputados y senador de la Circunscripción. Además de que se convocan los regidores para la toma de decisiones.</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>Tenemos buenas relaciones con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas ya que se llevan a cabo reuniones de trabajo social.</p> <p>Contamos con alianzas con las Juntas Distritales de nuestro municipio, Consejo de Apoyo a Jarabacoa, sector empresarial, FEDOMU, LMD, MAP, entre otros.</p> <p>Participamos en las mayorías de actividades que se realizan en el municipio.</p> <p>Por medio al Portal Web, Facebook, SISMAP municipal twitter, entre otros.</p> <p>Se promueve el apoyo cultural a nuestro productores a nivel local, nacional e internacional.</p>	
---	---	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de</p>	<p>La institución tiene identificado los diferentes sectores socioeconómicos del municipio y trabaja con ellos. Se definen acciones y se les informa el resultado de los mismos. Se trabaja con el Plan Municipal de Desarrollo y el Presupuesto Participativo. A través de diagnósticos sectoriales del municipio, el Presupuesto Participativo,</p>	

<p>interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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>consultas relacionadas con temas específicos. Se recopilan informaciones sobre las necesidades y expectativas de la población.</p> <p>Se obtienen informaciones sobre diversos temas relacionados con el desarrollo del municipio.</p> <p>Se cuenta con informes mensuales de rendición de cuentas ante el concejo municipal de regidores y comunitarios presente y son transmitidas en vivo por las redes sociales.</p> <p>Se tiene conformado el Comité de Calidad (CAF)</p>	<p>No se evidencia la realización y la actualización del análisis FODA</p>
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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. 	<p>La Misión y Visión han sido traducidos en objetivos a mediano y largo plazo, tal como consta en el Plan Municipal de Desarrollo.</p> <p>Se elaboró el PMD el cual conto con la participación de más de 170 actores de diferentes sectores del municipio y a partir de las necesidades se formularon las problemáticas identificadas.</p> <p>Los proyectos que se han ejecutado como parte del PMD han sido de gran impacto para el municipio</p>	<p>No se ha implementado de manera eficaz la misión y visión de los objetivos estratégicos a acciones, proyectos, programas que se encuentran en el PMD.</p>

<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>El presupuesto municipal de ingresos y gastos contiene la asignación de los recursos necesarios por áreas operativas. Las obras del Presupuesto Participativo aprobadas y los planes operativos nos permiten planificar las tareas y recursos acorde y priorizando las necesidades de los grupos de interés.</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>Se han formulado varios planes entre ellos: el de gestión ambiental, ordenamiento territorial y de desarrollo municipal en los cuales se ha definido el marco temporal y actualmente estamos trabajando en la actualización de los mismos.</p> <p>Se trabajan los planes operativos anuales donde se asignan responsabilidades a las unidades departamentales.</p> <p>Se han desarrollado planes y programas tales como el POA, PMD y otros.</p> <p>Se desarrolla y se aplican métodos para la motorización, medición y evaluación de los logros alcanzados por la organización en todos los niveles, tales como: SISMAP, PPM Y PMD.</p> <p>El DSYPC realiza periódicamente un informe de las actividades realizadas con los ciudadanos clientes.</p>	<p>No Se han realizado acciones orientadas a mejorar la comunicación, sin embargo, no se ha logrado la eficiencia esperada.</p> <p>Aún no hemos recopilado los resultados de los cuestionarios aplicados a los empleados de la institución y comunitarios.</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.).		No se ha realizado
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.		No se ha realizado
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.	El ayuntamiento cuenta con una página de internet (Portal Web institucional) donde se publican todas las acciones realizadas por el cabildo.	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none">1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del grupo de interés y de la estrategia de la organización.2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).	<p>Se analizan las necesidades de los grupos de interés, mediante consultas periódicas a los encargados de cada área con el fin de suplir las necesidades de personal de cada departamento.</p> <p>Se aplica una política de gestión de recursos humanos en base a la Ley 41-08 y el reglamento 523-09 de relaciones laborales.</p> <p>El personal cuenta con las capacidades y habilidades para cumplir con las tareas y responsabilidades que ameritan los cargos.</p> <p>Se realizan las acciones descritas basadas en el reglamento 524-09 de reclutamiento y selección en la administración pública.</p>	<p>Aún no hemos implementado el esquema de remuneración y reconocimiento.</p>

<p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>Existe un manual de cargos con los perfiles adjuntos para cada uno, el cual está aprobado y refrendado por el MAP.</p> <p>Recursos Humanos en coordinación con otros departamentos socializan las necesidades de Capacitación para luego en coordinación con el INAP proceder a la implementación de las mismas.</p> <p>El desarrollo de la carrera profesional se ejecuta con criterio de justicia, igualdad y atención a la diversidad.</p>	<p>No se aplican completamente los criterios de perfiles que dicta el manual para seleccionar las vacantes de personal.</p> <p>No existe un registro de elegibles y la selección no se hace en base al Reglamento 524-09</p>
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Se identifican las capacidades profesionales de las personas a través de una hoja de vida según las necesidades de la organización.</p>	<p>Aún no hemos Realizado una evaluación o test para validar la capacidad del personal identificado.</p>
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>Recursos Humanos realiza un Plan Anual de Capacitación en coordinación con el INAP.</p>	

<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>En Recursos Humanos se realiza la organización para incluir a todo el personal en las capacitaciones, según su área de trabajo.</p>	
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>Se han realizado talleres y programas de capacitación a los directores y encargados departamentales de áreas para promover estas habilidades de liderazgo,</p>	
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>Se lleva a cabo un proceso de inducción para los nuevos empleados (coaching).</p>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Se promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>Se ha promovido y realizado formación por medios electrónicos y multimedia.</p>	
<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Se han realizados en varias oportunidades actividades formativas en el tema de ética.</p>	<p>No se ha implementado un programa de actividades formativas en los temas de técnicas de comunicación, áreas de gestión de riesgo, conflictos de interés, gestión de diversidad.</p>
<p>9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.</p>	<p>Se ha aplicado procesos de evaluación de programas de formación.</p>	
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las</p>		<p>No existe un programa en tal sentido.</p>

mujeres y desarrollar planes en concordancia.		
---	--	--

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Se realizan reuniones en equipo y además los departamentos realizan encuentros individuales con su equipo de trabajo.	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).		No se evidencia la realización de manera informal de reuniones para aportación de ideas, tampoco existe una cultura en tal sentido.
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	Se conformo la ASP y Comité de Calidad para implementar las acciones de mejora.	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleado sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.		Aun no se han presentado casos aislado de consenso entre directivos de departamentos y empleados. Tampoco existe una cultura o medida en tal sentido.
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.		No se realiza
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 realiza
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Se ha garantizado las condiciones ambientales tanto del recurso administrativo como operativo y de servicios.	

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 garantizan condiciones de conciliación de la vida laboral y personal en temas como: maternidad y adaptación de horarios.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se presta de manera permanente atención a las necesidades de empleados más desfavorecidos, mediante ayudas económicas o en especies y casos médicos especiales.	
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 ejecuta

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.).	Existe una lista general de proveedores con los datos de identificación y los contactos.	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la		No se ha ejecutado acuerdos con dichas características.

responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.		
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 está en el programa de Dominicana Limpia y se trabaja con la OPTIC tema concerniente a la tecnología.	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No se ejecuta
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No se ha identificado la necesidad de dicha alianza
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.		No se ha ejecutado
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No se ha realizado
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Se ha intercambiado buenas prácticas con otros alcaldes y directores de Distritos.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	La institución exige a los contratistas destinar el porcentaje establecido a las MIPyMES.	

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 cuenta con un portal Web institucional, Redes Sociales, contratos de publicidad, Boletines, Mural Informativo, en los cuales se publica todo lo referente al funcionamiento de la organización, su estructura y procesos.	

2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	El Ayuntamiento realiza de manera anual el Presupuesto Participativo donde los ciudadanos clientes expresan sus necesidades.	
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.	El ayuntamiento Municipal realiza anual las asambleas de Presupuesto Participativo por zonas y comunidades.	
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.).		No se evidencia que el ayuntamiento cuente con buzones de sugerencias instalados en la recepción del cabildo pero no se le ha dado prioridad.
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).	Diariamente se informan las acciones llevadas a cabo por el ayuntamiento por diversas redes sociales y cuando se amerita se realizan rueda de prensa. Además se publican en el portal web informes mensuales, se presenta anual la rendición de cuentas de manera general y se realiza una rendición de cuenta cada año del Presupuesto Participativo.	
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).	El ayuntamiento tiene definido un programa de rutas y frecuencia para la recogida de los desechos sólidos.	
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.		No se ha realizado

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.		No se ha realizado
---	--	--------------------

SUBCRITERIO 4.3.Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinearla gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	En la actualidad la institución cuenta con un sistema capaz de generar las ejecuciones presupuestarias de acuerdo a lo establecido en la Ley 176-07, y nos ayuda a trabajar de una forma eficaz, eficiente, plan de compras, presupuesto y plan operativo anual alineado con los objetivos estratégicos.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	En los procesos financieros se trabaja en equipo para la toma de decisiones, siempre comparando oportunidad y necesidad presentada	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	El Ayuntamiento cuenta con un programa que se llama Municipia el cual arroja las informaciones financieras, se cumple con las normas exigidas por los organismos de control presupuestario.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	El ayuntamiento cuenta con una Dirección Administrativa y un departamento de finanzas, que operan utilizando el sistema financiero Municipio, lo cual que permite tener un control, existe el comité	

	de compras y contrataciones, peritos que evalúan las compras de la institución	
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.).	La institución cuenta con una dirección de planificación y Proyectos y un departamento de ejecución presupuestaria, lo cual monitorea que la ejecución del gasto este contemplado en el presupuesto	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Se realizan acciones de descentralización de las responsabilidades financieras que permiten que las actividades planificadas puedan trabajarse en el momento adecuado.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Las adquisiciones de la organización se basan en la Ley No. 340-06 de compras y contrataciones del estado.	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.		No se aplica

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.	La institución cuenta con un sistema de información nombrado "Municipia", el cual está diseñado a las necesidades de la operación de la institución, y la información se almacena en servidores, la página web Almacena toda su información en servidores.	
2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.	La Institución cuenta con programas que ayudan a que el departamento de relaciones públicas pueda recoger la información externa y utilizarla de manera eficaz	
3. Controlar constantemente la información y el conocimiento		No se aplica

<p>de la organización, asegurarse relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentar la de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>El ayuntamiento cuenta con correo institucional y grupos de WhatsApp de los Directores y empleados.</p> <p>En el ayuntamiento de forma interdepartamental se realiza intercambio de conocimiento con el personal de cada dependencia.</p> <p>En el portal web del ayuntamiento municipal de Jarabacoa, están todas las informaciones relevantes.</p> <p>Se llevan controles para disponer de la información y conocimiento de los empleados, por parte del departamento de Recursos Humanos.</p>	<p>No se ha realizado una capacitación de orientación a personal responsable de cada departamento donde conozcan el rol de los correos institucionales y como acceder a ellos.</p>
---	---	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con</p>		<p>No se aplica este diseño</p> <p>No se implementa</p>

<p>indicadores fiables para ello.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 ✓ 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. 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>La institución posee certificaciones en materia de tecnología por medio al departamento de Acceso a la información, la cuales se actualizan de acuerdo a su necesidad.</p>	<p>No se ha implementado medidas que permitan el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología.</p> <p>No se aplica</p> <p>No se aplica</p> <p>No se ejecuta</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 un 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. 	<p>El área de la zona urbana del municipio y la ubicación del ayuntamiento no crea conflictos con el transporte, la centralización y los servicios que presta el ayuntamiento.</p> <p>El primer piso del edificio presenta un uso eficiente para todos los usuarios. El segundo nivel también cuenta con condiciones adecuadas para su funcionamiento excepto la oficina de la vice-alcaldesa, además de que posee un ascensor para persona con discapacidad.</p> <p>La institución designa fondos presupuestarios anuales para el mantenimiento de los diferentes edificios y equipamientos.</p> <p>El ayuntamiento designa fondos presupuestarios anuales para el mantenimiento de los medios de transporte con los que cuenta.</p> <p>El edificio cuenta con la adecuada accesibilidad física para los empleados y ciudadanos clientes incluyendo un ascensor para personas con discapacidad, contamos con un amplio parqueo tanto para el Concejo Municipal de Regidores, empleados y ciudadanos.</p> <p>El cabildo cuenta con empresas contratadas que facilitan el mantenimiento de los equipos tecnológicos y renta de una impresora multifuncional disponible para todas las áreas operativas.</p>	<p>Aún no hemos reparado y adecuado la oficina de la vice-alcaldesa.</p>

7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.		
---	--	--

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. 	<p>El ayuntamiento posee un flujograma para la elaboración de cheques y todo lo procesos de compras.</p> <p>La institución posee un flujograma para las compras y contrataciones y para los procesos de pagos.</p> <p>La institución cuenta con una planificación a corto plazo que vincula los procesos del Presupuesto Municipal, PMD y Presupuesto Participativo.</p> <p>Se trabajan las ejecuciones presupuestaria en base a la planificación que realiza cada departamento.</p>	<p>No existe mapa de procesos</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se evidencia que se involucre a todos los grupos de interés externos en el cambio de los procesos.</p>

<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>Se simplifican los procesos de compras y contrataciones</p> <p>A través de los departamentos de Relaciones Públicas y Libre Acceso a la información se monitorean y se evalúa el impacto de las TIC.</p> <p>El Ayuntamiento ha trabajado en coordinación con la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental la implementación del uso del portal web institucional, sus redes sociales y la implementación de correos electrónicos gob.do</p>	<p>No se realiza</p>
---	--	----------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>		<p>No se realiza</p>
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca de los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y diversidad, etc.).</p>		<p>No se realiza</p>
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo</p>		<p>No se realiza</p>

de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas 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 realiza
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 realiza
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	Se brinda información adecuada y fiable específicamente a la ciudadanía en el caso de los cambios de horarios de la recogida de residuos sólidos.	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).		No se realiza
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	El ayuntamiento cuenta con la Línea 311, Sistema Nacional de Atención Ciudadana.	

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.	La institución cuenta con un documento que tiene establecido las rutas y frecuencia por sector de recogida de Desechos Sólidos.	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	El ayuntamiento trabaja en coordinación con la DIGEPRES la ejecución presupuestaria. Con la OPTIC temas	

	tecnológicos. Con el MAP, MEPYD, DGODT, la gestión de Recursos Humanos y Planificación. Con el Consejo de Apoyo y Sector Empresarial Recursos humanos posee convenios con el INAP para llevar a cabo el Plan Anual de Capacitación.	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se realiza
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 realiza
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No se realiza
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 realiza
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 realiza

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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). 2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. 3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). 4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.). 5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.). 6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.). 7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.). 8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos. 9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización. 	<p>El ayuntamiento se ha caracterizado por su esfuerzo en satisfacer las necesidades de los ciudadanos clientes.</p> <p>Se trabaja en coordinación con las Juntas de Vecinos y Clubes de Madres y demás ciudadanos clientes para implementación del Presupuesto Participativo</p> <p>La institución cuenta con un ascensor para el acceso a los discapacitados a las oficinas del segundo nivel y el área del primer nivel cuenta con rampas y parqueo para discapacitado.</p> <p>Todas acciones a ejecutar y ejecutadas son discutida y validada por el concejo municipal de regidores.</p> <p>El ayuntamiento cuenta con el departamento de Planeamiento Urbano, Obras Municipales, RRHH, Ornato y limpieza, gestión ambiental.</p> <p>En la institución se brinda asistencia especial y prioritaria a los envejecientes, embarazadas y discapacitados.</p> <p>La institución cuenta con un mural informativo, un portal web institucional, sección de comunicaciones.</p> <p>En el ayuntamiento existe registros de las diferentes visitas de los ciudadanos clientes y la comunicación fluye de manera directa entre la recepción y los departamentos.</p>	<p>No se ha mejorado las vías de la información facilitada y la predisposición de los colaboradores a escuchar. Para la medición de los resultados se realizara encuestas a los ciudadanos clientes.</p> <p>No existe una Comunicación con antelación a todas las entidades del municipio el proceso de elaboración del PPM donse incluya en cronograma de actividades.</p> <p>Aún no hemos adquirido camiones compactadores y de herramientas y equipos pertinentes.</p> <p>No existe la aplicación de encuesta para medir los resultados de la gestión municipal.</p>

10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Nuestros ciudadanos cliente confían en las autoridades municipales y servidores públicos del cabildo.	Tampoco Rescatar la confiabilidad del 100% de los ciudadanos locales, nacionales e internaciones.
---	---	---

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 en el diseño de los procesos de toma de decisiones. 2. Sugerencias recibidas e implementadas. 3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. 4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes. 5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. 	<p>Se da seguimiento y cumplimiento a las necesidades transmitida por los ciudadanos clientes.</p> <p>El cabildo cumple con la aplicación de métodos innovadores en un 15%.</p> <p>No se aplica.</p> <p>Las autoridades rinden informes mensuales y anuales a los regidores y ciudadanos clientes.</p>	<p>No existe un proceso de elaboración de encuesta para la medición de los resultados.</p> <p>. No se ha Eficientizado el tiempo de respuesta a los ciudadanos clientes</p> <p>Aún no hemos utilizado la innovación para dar respuesta a los ciudadanos clientes en un grado de un 100% durante la gestión 2020-2024</p> <p>No se ha Recopilado en documento impreso la rendición de cuentas anuales y distribuirla a los sectores interesados. (Memoria anual))</p>

Resultados de la accesibilidad de la organización:

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. 3. Costo de los servicios. 4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. 	<p>El horario de oficina para asistencia a los ciudadanos clientes es de 8:00 a.m a 2:00 p.m, sin embargo no tenemos horarios para asistir las necesidades de los mismos.</p> <p>El tiempo para dar respuestas a las solicitudes va a depender de la exigencias del ciudadanos clientes</p> <p>El costo del servicio está restringido por las normativas y resoluciones municipales y las leyes vigentes de República Dominicana.</p> <p>Las autoridades municipales tienen la disposición irrestricta para suministrar las informaciones de acuerdo a los objetivos del solicitante.</p>	<p>Aún no hemos Eficientizado el tiempo ciudadanos clientes</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de canales de información y su eficiencia. 2. Disponibilidad y precisión de la información. 3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización. 4. Número de actuaciones del Defensor Público. 5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información. 	<p>El ayuntamiento cuenta con el portal web, redes sociales, canales televisivos y radiales.</p> <p>Las informaciones están disponibles en el tiempo hábil de acuerdo al volumen de las mismas.</p> <p>El ayuntamiento cuenta con el personal necesario para el seguimiento y alcance de los objetivos de la organización.</p> <p>La institución cuenta con un departamento jurídico por medio al cual se da cumplimiento a los procesos legales.</p> <p>El ayuntamiento cuenta con un personal capacitado y calificado para dar respuesta a los procesos de transparencia en el manejo de los recursos y las informaciones pertinentes.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas. 2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. 3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales). 		

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. 	<p>Existen funcionarios de varios niveles que se preocupan, velan y enaltecen el buen nombre y funcionamiento de la institución. Mediante el apego a los procedimientos, manuales, leyes y reglamentos que rigen cada área en cuestión, promoviendo permanentemente una imagen de trabajo y rendimiento del ayuntamiento.</p> <p>La institución cuenta con un grupo de personas que de manera individual siempre se han involucrado en la toma de decisiones y ejecución de acciones de manera proactiva y espontánea.</p> <p>El ayuntamiento cuenta con un equipo de funcionarios que está dispuesto a</p>	<p>No hemos capacitado al personal de las áreas operativas para que conozcan más a fondo la misión, visión y valores de la institución.</p>

<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p> <p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p> <p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>involucrarse de manera proactiva en las actividades de mejora que facilita el cabildo. No se aplica</p> <p>Los diferentes departamentos de la institución se mantienen en constante consulta y dialogo para las tomas de decisiones en cada área vía correos electrónicos y WhatsApp.</p> <p>El ayuntamiento cumple con con el 4% destinado ayuda social y genero, además de que se cumple con la ejecución del presupuesto participativo como lo establece la ley 170-07.</p>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>Se ejecuta un diseño y gestión de procesos en las áreas de Concejo Municipal, Recursos Humanos, Compras y suministro, Presupuesto Participativo, Bomberos.</p> <p>Se realiza la evaluación de personal en base a su desempeño. Se cuenta con el manual de funciones y de cargos, mediante el cual se va a hacer la distribución de tareas.</p>	

<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>La Institución ha reconocido de manera individual los esfuerzos de algunos empleados.</p>	<p>No hemos Mejorado el tipo de reconocimiento a los empleados.</p>
<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>		

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p> <p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>En el grupo ocupacional 1 se llevan a cabo procesos de resolución de conflictos, con todas las partes involucradas, de manera eficiente.</p> <p>Se lleva a cabo el control de horarios de trabajo, mediante un punchador y formularios establecidos para los empleados externo, a la vez que cuando el recurso humano requiere extensiones, prórrogas, permisos, licencias, estos se facilitan, de acuerdo con las necesidades. Se concilian horarios para personas que estudian o con necesidades especiales de salud.</p> <p>Se ha fomentado la igualdad de oportunidades y trato justo tanto en género, como por capacidades en todos los niveles de la institución.</p> <p>El edificio del ayuntamiento fue remodelado recientemente y adaptado a las necesidades de la institución. Los espacios</p>	

	definidos cuentan con adecuadas condiciones ambientales.	
--	--	--

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>La institución por medio a Recursos Humanos ha implementado el programa anual de capacitación con el INAP.</p> <p>Se ha dado formación de calidad en el nivel superior, (recursos humanos, planificación, gestión ambiental, presupuesto participativo), acorde con los objetivos del ayuntamiento.</p>	No se ha implementado el plan para ingresar a carrera administrativa.

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 propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos). 3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones). 	<p>Existe un formulario para ausencias, licencias, permisos médicos, por maternidad, matrimonio, nacimiento de hijo, muerte de familiares, entre otros. No se aplicado este indicador</p> <p>Se ha implementado evaluaciones de desempeño y desglosado en estas los detalles de productividad y los resultados de las mismas.</p>	

4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	Los funcionarios de la institución siempre están dispuestos a involucrarse en las acciones de mejora que realiza el ayuntamiento.	No se ha reforzado el nivel de involucramiento de los empleados en algunas áreas
5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	El ayuntamiento cuenta con equipos tecnológicos adecuados para la transmisión de las informaciones.	
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).	Se llevan a cabo las capacitaciones impartidas por el INAP.	
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.).	El INAP ha impartido talleres sobre cómo debe ser tratado el ciudadano cliente a la hora de dirigirse al cabildo a buscar información.	No se han Realizado encuesta a los ciudadanos clientes sobre el trato recibido a la hora de visitar el ayuntamiento municipal.
8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	El ayuntamiento ha reconocido partes del personal de manera individual de manera anual.	. No se ha Mejorado el tiempo para reconocerlos empleados, tampoco se ha realizado de manera mensual o trimestral.
9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).	No se ha aplicado	
10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	Existe una gran participación voluntaria por parte de los empleados en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleador o contribuyente a la sociedad local/global).</p> <p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo o percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, r</p>	<p>La ciudadanía reconoce la labor del ayuntamiento en lo relacionado con su preocupación por mejorar las condiciones de las comunidades rurales, mediante el presupuesto participativo. Igualmente reconoce y se ha integrado activamente en las actividades deportivas y culturales y de carácter ambiental.</p> <p>El alcalde prioriza el cumplimiento de los programas dirigidos a la sociedad para ofrecer un alto grado de eficacia en los recursos que administra.</p> <p>La ciudadanía reconoce que el Ayuntamiento ha emitido ordenanzas y normativas para el control de diversas fuentes contaminantes y conservación del medio ambiente. Igualmente que se ha llevado a cabo un proceso de cambios de bombillas públicas para el ahorro de la energía.</p>	

<p>egional, nacionaleinternacional (porejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacionaleinternacional (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>		
---	--	--

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>El ayuntamiento en coordinación con Dominicana Limpia imparte capacitaciones sobre el buen manejo de los residuos sólidos. El dpto. de gestión ambiental lleva a cabo la aplicación de las normativas y/o reglamentos relacionadas con la conservación y protección del medio ambiente.</p> <p>Se ha implementado el programa de ahorro energético que ha logrado disminuir el consumo de energía del alumbrado público mediante el reemplazo de bombillas de alto consumo por bombilla LED.</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>El ayuntamiento mantiene relaciones y buena comunicación con alcaldes del entorno, la gobernación de la provincia, instituciones relacionadas con los gobiernos locales, instituciones representativas de los sectores socioeconómicos, con los que intercambian visiones y experiencias</p> <p>El Ayuntamiento destina un porcentaje de su presupuesto al apoyo de personas de escasos recursos y en situación de vulnerabilidad. Se prioriza los temas de salud y alimentación.</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>El ayuntamiento ha empleado personas con desventajas físicas y diversidad étnica</p>	

<p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>El ayuntamiento destina parte de su presupuesto a apoyar a grupos de ciudadanos que llevan a cabo acciones, programas, proyectos orientados al trabajo social. Estos grupos son juntas de vecinos, iglesias, organizaciones, federaciones deportivas, organizaciones culturales</p> <p>El Ayuntamiento realiza charlas sobre el manejo correcto de los residuos sólidos, invita a los colegios a conocer sus instalaciones y funciones, publica datos abiertos, etc</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>I. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p>	<p>El ayuntamiento destina parte de su presupuesto a apoyar a grupos de ciudadanos que llevan a cabo acciones, programas, proyectos orientados al trabajo social. Estos grupos son juntas de vecinos,</p>	<p>No ha sido medido</p>

<ol style="list-style-type: none"> 2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.). 3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. 4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. 5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto. 6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. 7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. 	<p>iglesias, organizaciones, federaciones deportivas, organizaciones culturales.</p> <p>El Ayuntamiento realiza charlas sobre el manejo correcto de los residuos sólidos, invita a los colegios a conocer sus instalaciones y funciones, publica datos abiertos, etc.</p> <p>Se formalizan legalmente los contratos y acuerdos que lleva a cabo la institución y esto permite un alto grado de cumplimiento</p> <p>El Ayuntamiento ha obtenido certificaciones de la OPTIC, como consecuencia del benchmarking</p>	<p>No se ha medido el impacto en la sociedad de los servicios y productos que ofrece el ayuntamiento</p> <p>No se realiza auditoría de los impactos de los productos que entrega el ayuntamiento</p> <p>No se realiza</p>
--	--	---

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). 		<p>No se evidencia</p> <p>No se realiza</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>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>Se presenta un buen cumplimiento en las actividades que se realizan de manera colaborativa con otras instituciones</p> <p>El ayuntamiento presenta a tiempo ejecución presupuestaria, donde evidencia los ingresos/egresos que va realizando. El ayuntamiento presenta los informes presupuestarios y de ejecución presupuestaria los organismos de control nacional y hasta la fecha estos han cumplido con lo requerido y no se ha presentado ninguna observación al respecto.</p> <p>La institución se beneficia cuando escoge los menores costos en las compras realizadas</p>	<p>No se realiza</p> <p>No se realiza</p> <p>No se realiza</p> <p>No se realiza</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.