



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Ayuntamiento Municipal Fantino

FECHA

03 / 2022

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 	<p>Contamos con la actualización, de la misión, visión y valores, institucionales en el cabildo e implicando todos los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: (El portal web)</p> <p>Contamos con los valores institucionales definidos e implementados.</p> <p>EVIDENCIA: valores colocadas en la página web.</p> <p>Elaboración de brochure y publicación de los mismos, en los diferentes portales y a todos los grupos de interés.</p> <p>Se realizó recientemente</p> <p>Se designó una comisión para que presente una propuesta de reglamento organizacional para su conformación.</p> <p>EVIDENCIA : Designación del Comité de Calidad (Se le confirió esa tarea</p> <p>Hemos recibido talleres de capacitación enfocados en estas áreas.</p>	<p>Aún no hemos colocado la misión, visión en un punto visible del ayuntamiento.</p> <p>No hemos dado conocer a los empleados los valores institucionales</p> <p>Aún no hemos llevado a cabo otros talleres en el manejo de recursos públicos, transparencia a todo el personal.</p>

<p>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>EVIDENCIA: el Plan Anual de Capacitación 2021 contempla Fortalecer Capacidades.</p>	<p>No hemos realizado</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.</p> <p>EVIDENCIA : Mediante resolución municipal fue Aprobada la Estructura Organizacional del ayuntamiento (Disponible en la página Web)</p>	<p>No hemos facilitado a los encargados de departamento dicho manual, ni hemos impartido talleres de capacitación en las diversas áreas.</p> <p>No hemos realizado</p> <p>No contamos con este monitoreo</p> <p>No hemos realizado</p>

<p>Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <p>6. Formular y alinear 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>Contamos con correos por departamentos, y procesos que deben llevarse a cabo en la institución, como grupos de WhatsApp y redes sociales</p> <p>EVIDENCIA: Disponible en la página web</p> <p>Contamos con encargados (as) de departamentos capacitados y comprometido con la mejora constante en el desarrollo de sus funciones.</p> <p>EVIDENCIA : Listado de Participantes en capacitaciones Disponible en el SISMAP</p>	<p>No hemos realizado</p> <p>No hemos realizado</p> <p>No hemos realizado</p> <p>No hemos 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>Las máximas autoridades de la institución predicar con el ejemplo al participar en los operativos de limpieza, inauguraciones, ha impuesto amonestaciones, sanciones o desvinculación al personal de la alcaldía que han cometido faltas.</p>	

<p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p> <p>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>EVIDENCIA: Fotos publicadas en nuestra redes sociales y portal web Se promueve una cultura de confianza mutua y de respeto. EVIDENCIA: Conversaciones departamentales de grupos de WhatsApp, Reuniones. Se informa de manera periódica a los colaboradores por medio de reuniones asuntos claves relacionados con la organización, se interactúa por grupos de WhatsApp o redes sociales. EVIDENCIA: se realizan reuniones con los encargados departamentales.</p> <p>En la institución se dispone de los equipos y las herramientas necesarias para que el personal logre el buen desarrollo de sus tareas, se disponen de capacitaciones según las necesidades detectadas. EVIDENCIAS: Maquinarias, software, certificados de participación en diplomados, charlas, cursos y talleres</p> <p>El Alcalde apoya a los empleados en las decisiones que se deben tomar para accionar EVIDENCIA: Manual de funciones del ayuntamiento</p> <p>La Alcaldía promueve el empoderamiento del personal, delegando responsabilidades. EVIDENCIA: Manual de funciones del ayuntamiento</p>	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.		No se ha realizado
8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	Contamos con buzón de sugerencias. EVIDENCIA: colocado en el área de recepción.	No hemos procedido a adecuar los formularios de sugerencias del buzón.
9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.		No se ha realizado
10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	Cada encargado escucha las recomendaciones y observaciones que el alcalde y el personal de apoyo plantean. EVIDENCIA: reuniones periódicas.	

SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	Contamos con un listado de juntas de vecinos, actualizadas con las cuales se trabajan temas de interés para la comunidad. EVIDENCIA: Encargada del PPM	
2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.		No se ha realizado
3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.		No se ha realizado
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.		No se ha realizado
5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.	Existe un nivel de relación con las demás autoridades políticas del municipio EVIDENCIA: Conformación De La Mesa Local De Seguridad Y Genero (página web)	

<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 participa en las actividades sociales, en calidad de invitados. EVIDENCIA: Fotos en la página web y redes sociales</p> <p>Se ha impulsado el desarrollo cultural, deportivo y educativo, al igual que se ha realizado reconocimientos a diferentes personalidades del municipio y grupos sociales. EVIDENCIA: Noticias en la página web y redes sociales</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>		<p>No se ha realizado</p>

<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>Tenemos creado el comité de calidad. EVIDENCIA: SISMAP Municipal</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No hemos implementado un análisis FODA</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
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<p>Estamos en proceso de adecuación del Plan Municipal del Desarrollo EVIDENCIA: centro de estado y sociedad (CEYS)</p> <p>La aprobación del Presupuesto municipal de ingresos y gastos tiene asignación de los recursos necesarios. EVIDENCIA: Ejecución Presupuestaria De Ingresos Y Gastos 2021 (Portal Web)</p>	<p>No se ha difundido de manera eficaz</p> <p>No se ha realizado</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>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. EVIDENCIA : Plan de inversión de presupuesto participativo 2021 (página Web)</p>	<p>No hemos implementado el PMD</p>
<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</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>No se ha realizado</p> <p>No hemos realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No hemos realizado</p> <p>No se ha realizado</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. Debatar 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 (portal web institucional) donde se publican todas las acciones realizadas por el cambio. EVIDENCIAS: http://ayuntamientofantino.gob.do/	

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
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p> <p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p>	<p>Se analizan las necesidades de grupos sociales con la finalidad de suplir necesidades. EVIDENCIA: presupuestos de ingresos y gastos 2021.</p> <p>Personal con las capacidades y habilidades para cumplir con las tareas y responsabilidades que ameriten los cargos. EVIDENCIA: Expedientes de Recursos Humanos</p>	<p>No Hemos Cumplido</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</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>Contamos con un manual de funciones el cual incluye las funciones por departamento EVIDENCIA: Pagina web y SISMAP Municipal</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>Recursos humanos en conjunto con otros departamentos socializan las necesidades de capacitación tecnológica y provee cursos talleres para desarrollar esas competencias. EVIDENCIAS: Formación del personal, capacitaciones</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>Se gestionan procesos de selección y el desarrollo del personal. EVIDENCIA: Entrevistas, planes de capacitación, contratación de empleados con discapacidad.</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>El personal cuenta con las capacidades y habilidades para cumplir sus responsabilidades. EVIDENCIA: expedientes de Recursos Humanos</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>No hemos realizado</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>		No se ha realizado
<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 curso y programas de capacitación a los encargados de áreas para promover estas habilidades. EVIDENCIAS: lista de asistencia expedientes de Recursos Humanos</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>		No se ha realizado
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Se promueve la movilidad interna y externa de los empleado EVIDENCIA: traslados, solicitud de cambio del mismo persona</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>		No se ha realizado
<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>El ayuntamiento a través de recursos humanos procura la buena relación entre sus empleados impartiendo cursos de relaciones humanas e inteligencia emocional. EVIDENCIA: listas de asistencias a cursos y talleres</p>	
<p>9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo</p>		No se ha realizado

lodelaspersonas 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.		
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No se ha diseñado un programa dirigido a la promoción y desarrollo de la mujer

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 y se usa la técnica de puerta abierta, para el acercamiento confiable. Muchos de los departamentos realizan reuniones departamentales. EVIDENCIA: Minutas de reuniones, fotos de oficinas.	
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 ha realizado
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.	El ayuntamiento cuenta con el comité de calidad, el cual procura implementar acciones de mejoras. EVIDENCIA: Resolución de la aprobación del comité.	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleado sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.		No se ha realizado
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.		No se ha realizado
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar		No se ha realizado

rsobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte desus jefes/directores directos.		
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Ayuntamiento dota de equipos de protección para los empleados propensos a que su trabajo pueda afectar su salud. Señalización, equipo de ambientación y escritorio ergonómicos. Existe un departamento de mayordomía para asegurar la higiene de la institución. EVIDENCIA: Entrega de equipos, seguridad social y laboral, otros	
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.	El ayuntamiento cuenta con un horario flexible para los empleados que así lo necesiten. A las embarazadas se le asegura sus licencias por maternidad. La organización procura por medio de charlas educar a la empleomanía en temas de finanzas, salud, otros EVIDENCIA: Recursos Humanos	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No se ha realizado
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).		No se ha realizado

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

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

1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).		No se ha realizado
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.		No se ha realizado
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.		No se ha realizado
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No se ha realizado
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No 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.		No se ha realizado

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.).	La institución cuenta con un Portal Web, Redes Sociales, Contratos de publicidad, en los cuales se publica todo lo referente a la organización, su estructura y procesos, fotos, boletines, revistas, mural informativo, etc. Evidencias: página web, redes sociales, foro, boletines, contratos de publicidad, otros	
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 PPM donde los municipales expresan sus necesidades. EVIDENCIA: PPM 2021	
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 realiza anual asambleas por zonas y comunidades. EVIDENCIA: PPM SISMAP Municipal	
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.).	El ayuntamiento cuenta con buzón de sugerencias. EVIDENCIA: colocado en la recepción	
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).	Se informan las acciones llevadas a cabo por el ayuntamiento por las redes sociales, prensa y página web EVIDENCIA: redes sociales, portal web	
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	El ayuntamiento tiene programas donde acuerdan con la ciudadanía a seguir una logística de recogida de desechos	

residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	sólidos, así como también denunciar donde no se está siguiendo el esquema establecido para la recolección de desechos sólidos, también existen los deberes y derechos del ciudadano en materia del servicio de recolección de residuos sólidos. EVIDENCIA: derechos y deberes del ciudadano, encuestas referentes al servicio	
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.	En la página web existe un esquema de servicio por departamento en la cual se le explica al ciudadano el proceso para obtener cada servicio, catálogo de servicios publicado Evidencia: link de servicios página web http://ayuntamientofantino.gob.do/category/servicios/	
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
I. Alinearla gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrrativa.	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. EVIDENCIA: ejecución presupuestaria (portal web)	
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 vs necesidad presentada, también existe un sistema de control interno. EVIDENCIA: sistema de control interno SIGEM	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Nuestro ayuntamiento cuenta con un portal de transparencia, contralor municipal, además de contar con una oficina de auditoria. EVIDENCIA: Portal de transparencia (portal web)	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Cuenta con una Dirección Administrativa y un departamento de Finanzas, que operan utilizando el sistema financiero Municipios, lo cual que permite tener un control, existe el comité de compras y contrataciones EVIDENCIA: contrato de sistema del SIGEM	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuestos por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	Cuenta con un departamento de ejecución presupuestaria, lo cual monitorea que la ejecución del gasto este contemplado en el presupuesto. A esto se suma el departamento de auditoria que colabora con la calidad del gasto. EVIDENCIA: presupuestos, Programas	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	El ayuntamiento tiene un gerente financiero, el cual trabaja en coordinación con el auditor, contador, contralor,	

	ncargado de compras, Tesorero municipal, cada una de las unidades abajan independiente y a la vez alimentan sistema de forma independiente, para grar los estados presupuestarios de la stitución. EVIDENCIA: Designaciones de da uno de ellos.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Lo que se adquiere para la organización se usa en el cumplimiento de la ley de compras EVIDENCIA: relación de compras	
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
<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 su 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 	<p>El ayuntamiento cuenta con correo institucional y grupos de WhatsApp de los Directores y empleados. EVIDENCIA: Correo y grupos de WhatsApp.</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p>

<p>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 presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida del posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>En nuestro portal web se visualiza todas las informaciones, para garantizar al usuario las necesidades correspondientes. EVIDENCIA: portal web</p> <p>Nuestra institución cuenta con equipos informáticos, para salvaguardar informaciones en caso de retiro. EVIDENCIA: Equipos instalados en nuestra institución.</p>	<p>No se ha realizado</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 indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas:</p>	<p>Nuestra institución cuenta con un sistema de monitoreo de cámaras, También cuenta con sistema financiero, adicional que posee equipos informáticos para almacenar información como servidores. EVIDENCIA: Sistema SIGEM, portal web</p> <p>Se aplica a través</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p>

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lagestiónde proyectos ytareas ✓ Lagestióndelconocimiento ✓ Lasactividadesformativasydemejora ✓ Lainteracciónconlosgruposdeinterésyasociados ✓ Eldesarrolloymantenimientodelasredesinternasyexternas. <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>El personal cuenta con equipos de informática, correos y foros de trabajo.</p> <p>Contamos con un personal de informática adecuado, que brinda soporte y mantenimiento EVIDENCIA: Departamento de nomina</p> <p>La página web cuenta con servicios en línea, Además de tener acceso virtual a otros servicios. EVIDENCIA: 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 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. 7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local. 	<p>Departamentos que ofrecen servicios a los usuarios, se encuentran en el primer nivel para mejor accesibilidad. EVIDENCIA: portal web</p> <p>La institución cuenta con funcionamiento adecuados, tanto el primer nivel como en el segundo. EVIDENCIA: fotos del ayuntamiento y oficinas</p> <p>El ayuntamiento cuenta con equipo de tecnología y mantenimiento, además de un departamento de suministro. EVIDENCIA: origrama, fotos</p> <p>Las bombillas utilizadas son de tecnología led, las mismas ayudan a reducir el consumo de energía. Los aires acondicionados en su mayoría son invertir EVIDENCIA: facturas de compra de bombillos y aires</p> <p>Cuenta con un espacio abierto para parqueos, y áreas para usuarios/clientes. EVIDENCIA: Fotos</p> <p>La institución permite el libre acceso a sus instalaciones para los ciudadanos que quieran recrearse o hacer actividades físicas. Los parques son prestados para</p>	<p>No se ha realizado</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------

	diferentes actividades, se ofrecen actividades culturales, deportivas para las comunidades. EVIDENCIA: fotos en el portal web	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.		No se ha realizado
2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).		No se ha realizado
3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.		No se ha realizado
4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.	La institución cuenta con planificación para alcanzar los objetivos establecidos. EVIDENCIA: presupuesto municipal	
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).		No se ha realizado
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.	Los recursos se asignan de acuerdo a la establecido en la ley 176-07 ART. 21 EVIDENCIA: SISMAP	

<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 benchmarking nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>		<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</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, sondesacercalosservicios yproductos y si son eficaces teniendo encuestaaspectosdegéneroydediversidad, etc.).		No se ha realizado
3. Involucraralosciudadanos/clientesyotrosgruposdeinteréseneldesarrollo delosestándaresdecalidadparalosservicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.		No se ha realizado
4. Involucraralosciudadanos/clientes en la prestación del		No se ha realizado

servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.		
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 ha realizado
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.	La institución cuenta con canales de información para la accesibilidad fiable de los ciudadanos. EVIDENCIA: oficina OIAM, portal web, redes sociales	
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, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).	El ayuntamiento cuenta con un portal web donde puedes encontrar toda la información a cualquier hora, además de elaborar horario para recogida de desechos sólidos. EVIDENCIA: portal web	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	La institución cuenta con la línea 3-1-1, la línea @462, redes sociales, portal web para cualquier quejas, sugerencias y reclamaciones. EVIDENCIA: portal web, redes sociales	

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.	Cuenta con un documento donde establece el horario para la recogida de basura. EVIDENCIA: portal web	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	El ayuntamiento trabaja en conjunto con la DIGEPRES la ejecución presupuestaria, con el MAP la parte de RRHH, con la OPTIC asuntos tecnológicos, además de que trabaja de la mano con INAPA lo referente al agua potable del municipio. EVIDENCIA: portal web, SISMAP, fotos	

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).	El ayuntamiento evalúa sus colaboradores por medio de evaluación de desempeño EVIDENCIA: SISMAP	No se ha dado incentivos por esta evaluación

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	El ayuntamiento cuenta con una recepción dispuesta a recibir con mucha amabilidad a los ciudadanos. EVIDENCIA: fotos oficina recepción	

<p>soluciones personalizadas).</p> <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>El ayuntamiento realiza el presupuesto participativo anual, involucrando a las juntas de vecinos, regidores. EVIDENCIA: acta de asambleas PPM</p> <p>Cuenta con una oficina de libre acceso, además de un portal institucional y de transparencia, donde están las ejecuciones presupuestaria. EVIDENCIA: portal web</p> <p>El ayuntamiento realiza servicios para todo públicos, sin importar relación o género.</p> <p>El Ayuntamiento posee una página web, redes sociales, programa de tv, brochure, etc. EVIDENCIA: página web, redes sociales, Portada Municipal</p> <p>El Ayuntamiento publica en sus redes sociales, pagina web toda información. EVIDENCIA: página web, redes sociales</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>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>El Ayuntamiento implica a los grupos de interés en la toma de decisiones en el PPM, invita a la ciudadanía a las convocatorias a sesión del Concejo de Regidores.</p> <p>EVIDENCIAS: Comité Seguimiento y Control PPM, printscreen de las publicaciones convocatorias a sesión</p> <p>El Ayuntamiento en su página web cuenta con una sección de sugerencias y propuestas y está vinculado a la línea 311, por medio de sus redes sociales pide sugerencias a los ciudadanos para toma de decisiones en proyectos</p> <p>El Ayuntamiento cuenta con una aplicación de denuncias ciudadanas, está vinculado a la línea 311.</p> <p>EVIDENCIAS: línea 311.</p> <p>El Ayuntamiento, ayuda a necesitados, realiza programas culturales para todas las edades.</p> <p>EVIDENCIAS: Copia de cheques de ayudas, fotos de actividades, fichas de entregas de ayudas de útiles deportivos.</p> <p>El Ayuntamiento realiza reuniones con juntas de vecinos y con el Comité de Seguimiento y Control del PPM</p>	<p>No se implican en el diseño y prestación de servicios</p> <p>No se evidencian sugerencias implementadas</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>El Ayuntamiento en su página web y redes sociales tiene establecidos los horarios de servicios.</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>EVIDENCIAS: Enlaces de las redes y pagina web de horario de prestación de servicios El Ayuntamiento en su página web tiene establecido el tiempo de prestación de sus servicios.</p> <p>EVIDENCIAS: enlaces página web El Ayuntamiento en su página web tiene establecido el tiempo y el costo de sus servicios.</p> <p>EVIDENCIAS: enlaces página web El Ayuntamiento en su página web tiene establecido los procedimientos para la gestión de sus servicios.</p> <p>EVIDENCIAS: enlaces página web</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>Los canales de información del Ayuntamiento son: Página Web, Redes Sociales, revistas, brochure, videos, periódicos digitales, OAIM y su eficiencia se mide por medio de estadísticas. EVIDENCIAS: enlaces página web y redes sociales, revista PORTADA MUNICIPAL</p> <p>El Ayuntamiento dispone de información precisa en su página web, en la OAIM, redes sociales. EVIDENCIAS: Enlace página web, certificación OAIM y enlaces redes sociales</p> <p>Se evidencia en las evaluaciones del Portal de Transparencia que realiza la DIGEIG a nuestro ayuntamiento y en los indicadores del SISMAP.</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p>

	EVIDENCIAS: enlaces del SISMAP y evaluaciones del Portal de Transparencia	
--	---------------------------------------------------------------------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas. 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).	Algunos de los servicios en línea que posee nuestro ayuntamiento tienen los requerimientos legales publicados. EVIDENCIAS: Enlace página web	No se ha realizado No se ha realizado

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). 2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	El Ayuntamiento ha recibido reconocimientos de otras instituciones, instituciones privadas han realizado encuestas sobre la imagen y rendimiento de la institución. Evidencia: reconocimientos al alcalde, encuestadora medios, análisis y marketing.	No se ha realizado

3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	El ayuntamiento tiene constituido el comité de calidad, está la conformación del ASP.	
4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	EVIDENCIA: Resolución aprobación de Miembros del Comité de Calidad y la conformación del ASP.	
5. Mecanismos de consulta y dialogo.	El ayuntamiento a través de la dirección de RRHH, de manera periódica difunde circulares haciendo conocimiento del régimen ético según la Ley 41-08. Existen ordenanzas evacuadas con la finalidad de comprometer las actuaciones de las personas.	
6. La responsabilidad social de la organización.	EVIDENCIA: Circulares, amonestaciones, ordenanzas Se realizan mecanismos de dialogo vía whatsApp y presencial.	
	EVIDENCIA: conversaciones de whatsApp	
	El ayuntamiento recibe estudiantes para labores sociales.	
	EVIDENCIA: registro de estudiante en labor	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.		No se ha realizado
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.		No se ha realizado
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.		No se ha realizado
4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.		No se ha realizado
5. El enfoque de la organización para los cambios y la		No se ha realizado

innovación.		
-------------	--	--

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>El ayuntamiento a través de la encargada de RRHH procura mediar y solucionar conflictos en el área laboral</p> <p>El ayuntamiento facilita el espacio para que cumplan con sus compromisos educacionales, así como la facilidad para asistir a citas médicas, otros. EVIDENCIA: Horario de clases, y permisos otorgados documentados.</p> <p>Las condiciones ambientales en el lugar de trabajo son aseguradas por la institución, pues provee a todos los departamentos de los recursos y equipamientos necesarios para su mejor desempeño y ambiente laboral adecuado EVIDENCIA: Fotos de las oficinas y equipos.</p>	No se ha realizado

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. 		No se ha realizado

<p>2. Motivación y empoderamiento. 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>La institución gestiona la impartición de charlas, cursos talleres, que están alineados a los objetivos estratégicos. EVIDENCIA: Lista de asistencias y curso.</p>	<p>No se ha realizado</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).		No se ha realizado
2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).		No se ha realizado
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).		No se ha realizado
4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.		No se ha realizado
5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.		No se ha realizado
6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).		No se ha realizado
7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención)		No se ha realizado

<p>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 ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local/global).</p>	<p>Realiza actividades deportivas en distintos barrios del municipio, otorga ayuda a necesitados, realiza actividades infantiles en los diferentes parques del municipio, realiza campañas de concientización por medio de sus redes sociales y página web, etc.</p> <p>EVIDENCIA: portal web, redes sociales, revistas, programa de Tv.</p> <p>El ayuntamiento otorga ayuda a las instituciones, y a personas necesitadas.</p> <p>EVIDENCIA: Enc. Compras y contrataciones</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>El ayuntamiento realiza procesos de compra. EVIDENCIA: Comité de compras y contrataciones y Enc. compras</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>No se ha realizado</p>
<p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>El Ayuntamiento realiza procesos de compras por comparación de precios. EVIDENCIA: órdenes de compra</p>	
<p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p>		<p>No se ha realizado</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>Compañía externa realizó una encuesta sobre los servicios y funcionamiento del Ayuntamiento. EVIDENCIA:</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>El Ayuntamiento realiza eventos deportivos, actividades infantiles, realiza concurso de murales de ciudad. EVIDENCIA: fotos de actividades deportivas e infantiles</p>	

9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.		No se ha realizado
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medio ambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).		No se ha realizado
2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		No se ha realizado
3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).		No se ha realizado
4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).		No se ha realizado
5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnica y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).	El Ayuntamiento dentro de personal tiene personal con discapacidades. EVIDENCIA: Nombramiento personas con discapacidad.	
6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se ha realizado
7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).		No se ha realizado

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).		No se ha realizado
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).		No se ha realizado
10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).		No se ha realizado

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

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

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

SUBCRITERIO 9.2.Resultadosinternos: 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). 3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo). 5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). 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.). 7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización. 8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). 9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. 	<p>El ayuntamiento presenta a tiempo su ejecución presupuestaria, donde evidencia los ingresos/egresos que va realizando. EVIDENCIA: Publicación del presupuesto en DIGEPRES</p>	<p>No se ha realizado</p>

10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.		No se ha realizado
11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).		No se ha realizado

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.