

GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Ayuntamiento Municipal de Bani

FECHA

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 este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

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

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

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

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF. Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

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

Guía CAF
2013

Documento Externo
SGC-MAP

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
1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	Nuestra institución cuenta con una misión y visión desarrollada y revisada recientemente el 24 de junio del 2021. Evidencia: misión y visión colgada en el portal web y en el informe final del SISMAP municipal indicador I.01	No hemos instalado la misión y visión en un lugar visible de la institución.
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.	Poseemos un marco de valores que guían a nuestros empleados. Evidencias: lo tenemos colgado en nuestro portal web.	No hemos colocado el marco de valores institucional en un lugar visible del ayuntamiento.
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.		No se ha realizado.

4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio- culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.	Se realizó recientemente específicamente el 24 de junio del 2021. Evidencia: en el informe final del SISMAP municipal indicador I.01	
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.	Se designó un equipo de trabajo para que maneje el sistema de comportamiento no ético. Evidencias: comité de calidad tiene el compromiso; designación de comité de calidad indicador I.01 SISMAP municipal.	
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.	Recibimos talleres de capacitación enfocados en estas áreas y dirigidos por el INAP y la DIGEIG. Evidencias: el plan anual de capacitación contempla estos talleres y en el indicador I.05 del SISMAP municipal en los informes trimestrales.	
7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).		No se ha realizado.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.	Contamos con un organigrama que establece los diferentes niveles y su manual de funciones aprobado por el MAP. Evidencias: la evidencia de esto se encuentra en nuestro portal institucional. https://ayuntamientobani.gob.do/transparencia/documentos/organigrama/	No se ha establecido un plan de distribución para que cada encargado pueda obtener el manual de funciones.
2. Identificar y fijar las propiedades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.		No se ha realizado.
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).		No se ha realizado.
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		No se ha realizado.

estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).		
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.		No se ha realizado.
6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.		No se ha realizado.
7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.		No se ha realizado.
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.	Asignamos un correo electrónico institucional a cada departamento para la comunicación interna y externa, también contamos con redes sociales y grupos de whatsapp. Evidencia: las redes están colgadas en el portal de transparencia en publicaciones. https://www.instagram.com/ayuntamientobani/?hl=es https://www.facebook.com/ayuntamientobanird/	
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	Realizamos capacitaciones a varios encargados y asumieron su compromiso con la mejora constante.	

por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.	Evidencia: listado de asistencia en el SISMAP municipal indicador I.05	
10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.		No se ha realizado nada al respecto.

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
1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	Contamos un personal que sabe liderar su equipo de trabajo y que predicán con el ejemplo. Evidencia: la evidencia de esto se encuentra en la evaluación de desempeño (SISMAP municipal indicador I.04)	
2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.		No se ha evidenciado una documentación que promueva una cultura de confianza y respeto entre líderes y empleados.
3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.		No se ha realizado.

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.	Apoyamos a nuestros empleados facilitando las herramientas necesarias para poder cumplir con su labor. Evidencia: inventario de activos fijos y órdenes de compras disponibles en el portal web.	
5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.		No se ha realizado.
6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.		No se ha realizado.
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.	Tomamos en cuenta las recomendaciones de los empleados a través del buzón. Evidencia: colocamos un buzón de sugerencia en el área de información (informe final en el SISMAP municipal indicador 1.01)	

9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.		No se ha implementado el reconocimiento de los empleados.
10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.		No se ha realizado.

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

Ejemplos	Punto Fuertes (Detallar Evidencia)	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.	Poseemos un listado de las juntas de vecino actualizadas con las cuales trabajamos mano a mano. Evidencia: presupuesto participativo lleva a cabo reuniones comunitarias, a través de la ley de presupuesto participativo y su programa mejorando la vida del barrio (portal web presupuesto participativo)-	
2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.	Nuestras autoridades cuentan con la ayuda del CESM Concejo Económico Social Municipal y de esta forma pueden comunicarse entre sectores. Evidencia: reestructuración del CESM (SISMAP municipal indicador 2.01)	
		No se ha realizado.

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.		No se ha realizado.
5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.		No se ha realizado.
6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.		No se ha realizado.
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.).	Tenemos relaciones de primera mano con los diferentes sectores sociales. Evidencia: cada miembro del CESM representa cada uno de los sectores (reestructuración del CESM SISMAP municipal).	

8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Todas las instituciones que realizan una actividad y nos extienden una invitación pues formamos parte de ella. Evidencia: asamblea del CESM y ASODORE.	
9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.	Realizamos reconocimientos a personas destacadas en áreas culturales y educativas. Evidencia: https://ayuntamientobani.gob.do/category/noticias/	
10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.		No se ha realizado.

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
	Para la creación del presupuestos participativo era necesario hacer reuniones comunitarias.	

1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	Evidencia: portal institucional presupuesto participativo.	
2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.	Las juntas de vecinos expresaron sus necesidades en lo económico, social y cultural. Evidencia: portal web y anteproyecto para el PMD.	
3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.	Poseemos informaciones relacionadas con el desarrollo con el desarrollo del municipio. Evidencia: queda evidenciado en el anteproyecto del PMD.	
4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.	Creamos el comité de calidad para dar seguimiento a esta sistematización. Evidencia: SISMAP municipal indicador 1.01	
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).	Estamos llevando a cabo un autoanálisis interno. Evidencia: es bajo responsabilidad del comité de calidad los documentos que evidencian esta sistematización.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.		No se ha realizado.
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.	Los grupos de interés participaron de manera activa en la formulación del PMD. Evidencia: la oficina municipal de planificación y programación (informes del PMD).	
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.		No se evalúan las tareas existentes ni se miden la cantidad de los planes estratégicos y operativos.
4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y		

actualizar la estrategia de la organización.	El ayuntamiento asegura y gestiona recursos para desarrollar y actualizar su estrategia. Evidencia: presupuesto	
5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.		No se ha realizado.
6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.		No se ha realizado.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.		No se ha realizado.

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.		No se ha realizado un plan de desarrollo anual.
3. Desarrollar planes y programas con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).		No se ha realizado.
4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.		No se ha realizado, pero se está estableciendo un plan para comunicar de forma eficaz
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.		No se ha realizado.
6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la		No se ha realizado

“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.		No se ha realizado.

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		No se ha realizado.

implementación con los grupos de interés relevantes.		
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 ha implementado algunas herramientas tecnológicas donde se publican todas las acciones y servicios brindados por el cabildo. Evidencia: https://www.instagram.com/ayuntamientobani/?hl=es https://www.facebook.com/ayuntamientobanird/	

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 Evidencia)	Áreas de Mejora
1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.	Se suplen varias necesidades de grupos sociales vulnerables a través de la estrategia de la organización. Evidencia: en el presupuesto anual se destina una partida de asistencia social/ayuda. (https://ayuntamientobani.gob.do/transparencia/documentos/)	
2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta los 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).	Se acciona de acuerdo a la ley de función pública 41-08, en cuanto a la flexibilidad de horarios, permisos de maternidad, estudios, igualdad a la diversidad de cultura y género. Evidencia: contamos con una base de datos para solicitudes de permisos de estudios, nacimiento de hijos, maternidad, matrimonio, etc.	La institución no ha desarrollado una política de gestión humana que involucre al personal del ayuntamiento.

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.	Poseemos un manual de cargos y funciones y organigrama institucional. Evidencia: publicados en el SISMAP municipal y base de datos física.	No contamos con un método para asegurar o medir que las capacidades del personal sean las adecuadas para su puesto.
4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.	Este ayuntamiento trabaja de una manera adecuada a la hora de selección y promoción. Evidencia: expediente del personal en RR.HH	La institución no ha desarrollado una política de RR. HH que establezca los lineamientos para los diferentes tipos de cargos.
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).		No se ha desarrollado una política de requerimiento específica para apoyar una cultura de desempeño como: reconocimiento y remuneración.
6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.	La institución con manual de descripción de puestos donde se detallan los perfiles de cada uno de los puestos. Evidencia: manuales aprobados por el MAP (SISMAP municipal indicador I).	

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.	La institución cuenta con plataforma de red y aplicaciones y electrónicas que colaboraron con las tareas que desarrollan los empleados en sus respectivos puestos de trabajo, tales como: plataformas de red electrónicas. Evidencia: https://www.instagram.com/ayuntamientobani/?hl=es https://www.facebook.com/ayuntamientobanird/	
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).		No se ha realizado.

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
I. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas	Se realizan encuestas y evaluaciones para identificar las necesidades actuales, mediante programa anual de capacitación alineados a los objetivos institucionales. Evidencia: plan anual de capacitación.	

sistemáticamente con las necesidades de la organización.		
2. Debater, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general futuras de la organización y de las personas.	Se realiza de manera concreta un plan de capacitación a mano del INAP. Evidencia: plan anual de capacitación.	
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.	La institución realiza acciones para desarrollar las capacidades y proporcionar los tratamientos a las personas de acuerdo a lo establecido en la ley 41-08 de función pública. Evidencia: SISMAP municipal (registro talleres)	
4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los		No se ha realizado.

ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.		
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).		No se ha realizado.
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Se realizan acciones de movilidad interna y externa de las personas, acciones de personal sobre traslados internos y externos. Evidencia: expediente del personal	
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).		No se ha realizado.
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad enfoque de género y ética.		No se ha realizado.

9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.		No se ha realizado.
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No se ha realizado.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.		No se ha realizado.
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por	La institución cuenta con hojas de sugerencias ubicadas en el buzón de quejas, reclamaciones y sugerencias.	

ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	Evidencia: SISMAP indicador 1.01 (informe final).	
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.		No se ha realizado.
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.		No se ha realizado.
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Se inició un plan piloto de encuestas a los empleados. Evidencia: SISMAP indicador 1.01 (informe final).	
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.		No se ha realizado.

7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.		No se ha realizado.
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, 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.		No se ha realizado.
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, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	El ayuntamiento ha establecido diferentes tipos de relaciones con estos sectores. Evidencia: orden de compra a los pequeños empresarios.	
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		No se ha realizado.

proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.		
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 las agencia de colocación.		No se ha realizado.
		No se ha realizado.

8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	La institución cumple con el porcentaje estipulado por la ley para apoyar a las MYPIMES siendo registrados como proveedores del Estado. Evidencia: expediente de compras.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejoras
I. 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 el portal web institucional, sus redes sociales, contratos de publicidad, boletines, mural informativo y se publica todo lo referente al funcionamiento de la institución, su estructura y proceso. Evidencia: https://ayuntamientobani.gob.do/ https://www.facebook.com/ayuntamientobanird/	

2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	El ayuntamiento cuenta con el presupuesto participativo anual donde los ciudadanos expresan sus necesidades. Evidencia: plan de inversión del presupuesto participativo 2021 (página web).	
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 a través de la dirección de presupuesto participativo realiza las asambleas por zonas y comunidades. Evidencia: portal web	
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 un buzón de quejas, reclamaciones y sugerencias en el área de recepción. Evidencia: SISMAP municipal indicador I.01 (informe final).	El ayuntamiento no ha adecuado el área del buzón donde los ciudadanos puedan presentar sus quejas, sugerencias y reclamaciones.

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).	Las informaciones de transparencia llevada a cabo por el ayuntamiento se publican las redes y cuando amerita rueda de prensa se hace. Evidencia: portal web, boletines mensuales y redes sociales.	
6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).		No se ha realizado.
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.	El ayuntamiento ha venido desarrollando encuestas, ha recibido capacitaciones y se hizo un boceto. Evidencias: SISMAP Indicador 1.01	No se ha lanzado ni distribuido los brochurs de la carta compromiso al ciudadano.
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento evitar instalarse		No se ha realizado.

en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.		
---	--	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.		No se ha realizado.
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.		No se ha realizado.
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Nuestro equipo financiero ha venido desarrollando una ardua labor y esto se evidencia. Evidencia: ver indicadores 3 y 6 del SISMAP municipal.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.		No existen evidencias.

5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuesto plurianual, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).		No se ha realizado.
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.		No existen evidencias.
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.		No se ha realizado.
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.		No se ha realizado.

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.		No se ha realizado.
2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.		No se ha realizado.
3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.		No se ha realizado.
4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y	El ayuntamiento cuenta con correos institucionales y grupos de WhatsApp.	

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.).	Evidencias: https://ayuntamientobani.gob.do/contacto/	
5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).		No se ha realizado.
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.	En nuestro portal institucional se encuentran disponibles todas las acciones de relevancia. Evidencia: https://ayuntamientobani.gob.do/transparencia/	
7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los		No se ha realizado.

empleados, en caso de que éstos dejen la organización		
---	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.		No se ha realizado.
2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo- efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.		No se ha realizado.
3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.		No se aplica.
4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: 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		No se aplica.

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.		No se ha realizado.
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.		No se ha realizado.
7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.		No se ha realizado.
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.		No se ha realizado.

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).		No se ha realizado.
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 Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.		No existe un aseguramiento eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos de la organización.
3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.		No se ha realizado.
4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.		No se ha realizado.
5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los		No se ha realizado.

ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).		
6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.		No se ha realizado.
7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.		No se ha realizado.

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.	El ayuntamiento identificó este proceso en el plan de mejora 2021. Evidencia: SISMAP indicador 1.01 (plan de mejora informe final).	

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.		No se ha realizado.
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.		No se ha realizado.
7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario.		No se ha realizado.

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.).		No se ha realizado.
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).		No se ha realizado.
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.		No se ha realizado.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.		No se ha realizado.
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos		No se ha realizado.

(por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).		
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.		No se ha realizado.
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.		No se ha realizado.
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.		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.		No se ha realizado.
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.).	La institución ha establecido horarios de atención adaptados a las necesidades de los municipios y también se colocaron formularios en la web y la disposición permanente de ofrecer información vía telefónica. Evidencia: página web.	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Se cuenta con una línea de acción y la gestión se apoya de la oficina de libre acceso a la información. Evidencia: registro de llamadas.	

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 organización y sus colaboradores/socios pertenece.		No se ha realizado.

2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.		No se ha realizado.
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se ha realizado.
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.		No se ha realizado.
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Se creó un grupo de trabajo con la asociación de mercaderes. Evidencias: acta de creación y fotos de reuniones.	No se ha creado grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios para la solución de los distintos problemas.
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 de los procesos en toda la organización o		No se ha realizado.

desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: diferentes unidades).		
---	--	--

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).		No se ha realizado.
2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.		No se ha realizado.
3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de		No se ha realizado.

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.).		No se ha realizado.
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.).	El ayuntamiento cuenta con la oficina municipal de planeamiento urbano. Evidencia: SISMAP municipal indicador 2.03	
6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).		No se ha realizado.
7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).		No se ha realizado.
8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.		No se ha realizado.

9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.		se ha realizado.
10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.		No se ha realizado.

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.		No se ha realizado.
2. Sugerencias recibidas e implementadas.	Cambio de horario de la recogida de basura en la zona céntrica, sugerida por la asociación de comerciantes. Evidencia: libre acceso a la información, líneas de quejas (página web).	
3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		No se ha realizado.

4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No se ha realizado.
5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.		No se ha realizado.

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	El horario de oficina para asistencia es de 8:00 AM – 3:00 PM. Evidencia: ponchador digital, ubicado en el área de recepción.	
2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	Este varía de acuerdo a la solicitud en relación. Evidencia: página web (servicios).	
3. Costo de los servicios.	Brindamos varios servicios con diferentes costos. Evidencia: https://ayuntamientobani.gob.do/category/servicios/	

4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	Tenemos informaciones disponibles en todas las plataformas. Evidencia: página web, redes, prensa local y volantes.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia.	Contamos con varios medios de comunicación. Evidencia: redes y programa opinión municipal.	
2. Disponibilidad y precisión de la información.	La información está disponible en el tiempo hábil de acuerdo al volumen de las mismas. Evidencia: mural, boletines y portal web.	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.		No se ha realizado.

4. Número de actuaciones del Defensor Público.		No aplica.
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.		No existe evidencia.

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.	El número para las quejas es: 809-942-7652 y el tiempo de respuesta es de 15 días hábiles. Evidencia: página web (OAI)	
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.		No se ha realizado el cálculo del mismo.
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).		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).		No se ha realizado.
2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.		No se ha realizado.
3. Participación de las personas en las actividades de mejora.		No se ha realizado.
4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.		No se ha realizado.

5. Mecanismos de consulta y dialogo.		El Ayuntamiento no ha creado ningún tipo de dialogo con la sociedad civil.
6. La responsabilidad social de la organización		No se ha realizado.

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 innovación.		No se ha realizado.

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).		No se ha realizado.
2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).		No se ha realizado.
3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.		No se ha realizado.
4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.		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
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.		No se ha realizado.

2. Motivación y empoderamiento.		No se ha realizado.
3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.		No se ha realizado.

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).	El ayuntamiento realizó las evaluaciones de desempeño del personal.	

	Evidencia: SISMAP indicador I.04 (evaluación de desempeño).	
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.	El ayuntamiento cuenta con un equipo tecnológico que brinda muy buen funcionamiento para las informaciones y la comunicación. Evidencia: inventario equipos de oficinas (portal web).	
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 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.).		No se ha realizado.

8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se ha realizado.
9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).		No se ha realizado.
10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	El ayuntamiento cuenta con varios programas de actividades sociales, tales como: las de presupuesto participativo y mejorando la vida del barrio y los funcionarios y empleados se dan cita en el lugar sin ningún interés a cambio. Evidencia: portal web (noticias y publicaciones).	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y		No se ha realizado.

culturales, específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.		
2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).		No se ha realizado.
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.).		No se ha realizado.
4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad,		No se ha realizado.
5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No se ha realizado.
6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por		No se ha realizado.

ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.		
7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	Por hechos observado la ciudadanía entiende que el ayuntamiento se maneja de acuerdo a la ley en cuanto a tiempo y condiciones establecidas. Evidencia: SISMAP indicador 5 y pagina web.	
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.).	En el presupuesto general el ayuntamiento posee una partida para para los diferentes eventos. Evidencia: SISMAP indicador 3.	
9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.	Se percibe que el ayuntamiento cumple con gran parte de su responsabilidad social. Evidencia: SISMAP municipal.	

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).		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 étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).		No se logra evidenciar el apoyo del ayuntamiento a las políticas de la diversidad étnica.

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.	Los contratos son legalizados y la institución lleva a cabo acuerdos de alto grado de cumplimiento. Evidencia: libro de registro civil.	
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. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.		No se ha realizado.
2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).		No se ha realizado.
3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.	Cada año el departamento de RR. HH. Se encarga de realizar una evaluación de desempeño. Evidencia: SISMAP I.04	

4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).		No se ha realizado.
5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración,		No se ha realizado.
6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).		No se ha realizado.
7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.		No se ha realizado.
8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).		No se ha realizado.
9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	El ayuntamiento realiza los informes presupuestarios y las ejecuciones presupuestarias y no hemos recibido ninguna observación de parte de los organismos nacionales. Evidencia: SISMAP indicadores 3 y 6.	

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.

