



## **GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DELA AUTOEVALUACION**



## 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 autoevaluación con el Modelo CAF en organizaciones del sector público.

El Modelo CAF (CommonAssessment 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 una autoevaluación 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. La aplicación periódica de la autoevaluación 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.

La versión 2013 del CAF resulta de la colaboración entre Corresponsales Nacionales CAF de los Estados Miembros de la Unión Europea, apoyados por el Centro Europeo de Recursos del CAF en el Instituto Europeo de Administración Pública (EIPA), situado en Maastricht, Holanda. Esta edición es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

El formato de esta guía ha sido diseñado 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.

Santo Domingo, mayo de 2014

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA

### Evaluación Individual

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF. 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.
  - a. **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.
5. Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
  - a. En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
  - b. 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 1: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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).</li> <li>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</li> </ol>	<p>El Ayuntamiento de Comendador tiene su misión y visión. <b>Evidencia: Presentación de misión, visión y valores en el Plan Estratégico del Ayuntamiento de Comendador.</b></p> <p>Realizar análisis de los puestos a fin de establecer los requisitos específicos para tener una organización cada día más organizada y eficaz capaz de mejorar los servicios que ofrecemos a los clientes.</p> <p>Se evidencia que cada día hacemos esfuerzos eminentes para la mejora continua del ayuntamiento como por ejemplo identificando las funciones de cada empleados</p> <p>Se evidencia que hacemos esfuerzos extraordinarios para tener un personal bien calificado con los conocimientos y así poder exhibir una conducta como servidores público capaz de brindarle un buen servicio a la sociedad.</p> <p>Se evidencia que tenemos algunos controles para determinar que ciertamente eso se cumple: como control de Asistencia, y que se</p>	<p>No hay evidencias de que se hayan involucrado los grupos de interés para la formulación de la misión y visión, ni su socialización.</p>

<p>valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>mantenga en su puesto de trabajo.</p> <p>Identificar las necesidades de Recursos Humanos de la organización y así lograr los objetivos deseados que sean plasmados para tener mejores resultados y así brindar un servicio de mejor calidad a los ciudadanos clientes.</p> <p>El Ayuntamiento desde el departamento de Recursos Humanos se evalúa el desempeño de cada empleados, verificando que los mismos realicen las funciones que se han asignado por la institución. Como Evidencia tenemos los paramentaros del SISMAP que nos otorga un 100 % del buen manejos de las finanzas</p> <p>Desde el Ayuntamiento les damos seguimientos a todos los Recursos económicos y así evitar malversación de fondos. Tenemos Como evidencias las constantes orientaciones que le impartimos a los empleados de manera escritas y de manera verbal</p> <p>Desde el ayuntamiento se respeta la confianza y el respeto de los empleados, decir se mantiene una relación entre la regencia y los subordinados.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</li> <li>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).</li> <li>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 “BalancedScorecard”).</li> </ol>	<p>Tenemos en 90% las 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>Evidencias: <a href="#">Estructura refrendada por el MAP en mayo, 2015.</a></p>	<p>No se ha habilitado la división de Planificación y Desarrollo, ni se evidencia que la totalidad de la institución conozca los planes y su responsabilidad dentro de ellos. No se han descrito los procesos para todas las áreas.</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 importantes 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>Desde el ayuntamiento se trabaja en procura de formular las estrategias de la administración cada vez eficiente para automatizar los trabajos de oficina</p> <p>Desde el ayuntamiento trabajamos en equipos los trabajos se realizan de manera mancomunada. Se evidencia que se hace inmenso esfuerzos para tener una administración electrónica, evidenciado que las oficinas todas poseen computadoras actas para ofrecer los servicios.</p> <p>Ese ha sido nuestro compromiso una comunicación constante tanto a los internos como externos, motivando y orientando a los empleados de cómo deben hacer las cosas. Se evidencia las reuniones que hacemos en equipo.</p> <p>Como evidencia tenemos los registros de asistencia las reuniones de trabajos que hacemos rutinariamente.</p> <p>Desde el ayuntamiento estamos comprometidos con hacer que las cosas mejoren cada vez desde el mando superior hasta empleados. Como evidencia tenemos la entrega y entusiasmo con que los empleados se integran a sus labores, evidenciándose en la lista de entrada y salida tomando como paradigmas la puntualidad de las asistencias.</p>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</li> <li>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</li> <li>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</li> <li>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.</li> <li>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</li> <li>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</li> <li>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</li> </ol>	<p>La mayoría de los supervisores de áreas actúan como modelos de acuerdo a los objetivos. Evidencias: <b>Pendiente</b></p> <p>Siempre consultamos a los empleados de forma periódica de las decisiones que la institución toma. Como evidencia tenemos a los empleados</p> <p>Como evidencia tenemos los diferentes departamentos con funciones distintas</p> <p>Cada empleados tiene su funciones asignadas tiene su tareas asignada la cual desarrollan de manera exitosa. Como evidencias tenemos algunos comunicados cuando es de manera escrita.</p> <p>Siempre orientamos y les recordamos a los empleados cual es función. Como evidencia tenemos los encargados departamentales.</p>	<p>No se evidencia que el ayuntamiento tenga una lista de valores definidos y socializados.</p> <p>No se evidencia que desde el ayuntamiento se trata algún personal con discriminación</p>



<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Desde el ayuntamiento delegamos funciones a los empleados medio y los encargados departamentales Como evidencia tenemos los diferentes talleres que enviamos a nuestros a capacitarse mejor</p> <p>Tenemos como evidencias las propuestas de algunos empleados</p> <p>Desde el ayuntamiento procuramos porque los empleados desarrollen sus habilidades y competencias</p> <p>Desde la gerencias siempre hay una comunicación constante con los empleados son escuchados, y si hacen una propuestas que es convenientes para la institución pues se toman en cuentas</p> <p>Desde el ayuntamiento se trabaja para mejorar la calidad y el desempeño de los empleados</p> <p>Desde el ayuntamiento respetamos y respondemos las necesidades del empleados siempre y cuando estén fundamentadas en nuestro norte como Institución</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollar un análisis de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</li> <li>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</li> <li>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</li> <li>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.</li> <li>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</li> <li>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</li> <li>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos</li> </ol>	<p>El Ayuntamiento de Comendador trabaja con el presupuesto participativo, para el que se convocan los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> <p>Evidencias: Convocatorias al presupuesto participativo, matriz de necesidades detectadas, registros de participantes de socialización de las conclusiones del presupuesto participativo.</p> <p>Desde esta institución trabajamos para satisfacer las demandas que hacen la sociedad</p> <p>Desde el ayuntamiento cumplimos con pliegos de demandas que hacen la sociedad como institución pública de servicios que somos</p> <p>Desde el ayuntamiento involucramos a la sociedad en sentido general así ayudar que los problemas se resuelvan con más facilidad.</p> <p>Se mantienen las relaciones con las autoridades Legislativas</p> <p>Se integran a la sociedad civil, las iglesias, las juntas de Vecinos en búsqueda de soluciones a los problemas que afectan al municipio.</p>	

<p>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>Como ayuntamiento participamos en las actividades de las organizaciones profesionales y de las Juntas de Vecinos</p> <p>Desde el ayuntamientos hacemos reconocimientos a diferentes personalidades</p> <p>Desde el ayuntamiento de comendador se orienta a las personas para proyectar una cultura de limpieza como eslogan trabajamos por una ciudad más y más higienizadas</p> <p>Como evidencia tenemos los registros y las fotos de las asambleas que hacemos con esos grupos</p> <p>Tenemos como evidencias la imagen de cuando asistimos a ese tipo de eventos.</p> <p>Tenemos imagen de ese tipo de actividad que hace el ayuntamiento</p> <p>Como evidencia tenemos los mensajes los que tenemos en los diferentes programas de la Radio Local</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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</li><li>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y satisfacción.</li><li>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</li><li>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</li><li>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).</li></ol>	<p>El Ayuntamiento de Comendador tiene identificados sus grupos de interés para los trabajos del presupuesto participativo.</p> <p>Evidencias: Convocatorias al presupuesto participativo, matriz de necesidades detectadas, registros de participantes de socialización de las conclusiones del presupuesto participativo.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</li> <li>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</li> <li>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</li> </ol>	<p>El Ayuntamiento de Comendador tiene su plan estratégico de acuerdo a su misión y valores. Evidencia: Plan estratégico.</p>	<p>No hemos implementado los planes operativos, pues son una aspiración de la actual administración.</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</li> <li>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.</li> <li>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).</li> <li>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</li> <li>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.</li> </ol>	<p>El Ayuntamiento cuenta con la estrategia y la planificación que se impulsan en base a las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. Evidencias: Estructura refrendada por el MAP (mayo 2015), Plan Estratégico Institucional (PEI 2016-2020),</p>	<p>No se evidencia que en todas las áreas se haya implantado la estrategia y planificación. No se programaban revisiones del PEI y no se han formulado Planes Operativos por Año (POA).</p>

<p>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).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>		
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Crear y desarrollar una nueva cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</li> <li>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</li> <li>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificadas y su implementación con los grupos de interés relevantes.</li> </ol>	<p>Contamos con la asesoría de la Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional (DEGI) del Ministerio de Administración Pública (MAP) y hemos recibido la capacitación y la asistencia de sus técnicos para la implantación del modelo CAF y el progreso en el SISMAP. Nos comprometimos a realizar nuestro autodiagnóstico CAF para tener nuestro plan de mejora institucional. Evidencias: Foto de convocatoria al taller CAF 24 y 25 de Nov. 2016 publicada en el mural, registro de participantes del taller y minutas de reunión del comité de calidad.</p>	

<ol style="list-style-type: none"><li>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.).</li><li>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</li><li>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</li><li>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.</li></ol>		
--	--	--



### **CRITERIO 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS**

*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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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).</li> <li>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.</li> <li>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</li> </ol>	<p>Estamos en proceso del levantamiento de las necesidades de los diferentes departamentos para trabajar en la planificación de acuerdo a la estrategia.  <b>Evidencias: Registro de necesidades de personal por departamento.</b>            Como Recursos Humanos hemos venido realizando la estrategia, una planificación estratégica facilitándole los permisos y la regularización del horario</p> <p>Como evidencia tenemos formularios de permisos, formularios de horario establecido en el mural informativo. Se evidencia que hacemos eminentes esfuerzos para tener un personal capacitados con los conocimientos previo, podemos citar algunos cursos de capacitación que han realizados algunos de nuestros empleados como por el ejemplo en el ministerio de Administración pública específicamente en INAP.</p>	<p>No hay registros históricos de necesidades y capacidades del personal por departamentos. No hay evidencias del desempeño del personal, pues se hacen seguimientos orales.</p>

<p>5. Apoyar una cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructuras adecuadas).</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>Como evidencia tenemos el testimonio del Alcalde, así como los registros de asistencia de la reunión que sostuvimos para tales fines.</p> <p>Se está haciendo un análisis de los puestos a fin de establecer los requisitos, para promover las necesidades de RR.HH., de la organización para lograr los objetivos deseados.</p> <p>El Ayuntamiento de comendador está evaluando la manera como reconocer a los empleados que mejor realice sus funciones.</p> <p>El Ayuntamiento evalúa del desempeño de los empleados, a través de los siguientes parámetros: Como son la asistencia, el comportamiento, la permanencia en su lugar de trabajo, como se desempeña, el rendimiento.</p> <p>Se evidencia que el ayuntamiento de comendador respeta la decisión que pueda tomar cualquier persona, lo único que hacemos es servir a la gente sin importar raza, edad, color, genero, orientación sexual región.</p>	
---	---	--

	<p>Partiendo de la preparación académica de cada empleados pues a partir de ahí hacemos la selección del puesto.</p> <p>El ayuntamiento de comendador está mejorando continuamente las necesidades que detectan en la institución, prestando mayor a tensión a sus RR.HH.</p> <p>El ayuntamiento de Comendador no incrimina a ninguna personas que tenga alguna discapacidad, ni tenga edad avanzada, raza ni región, tenemos como norte siempre darle preferencias a las personas que por cualquier razón tenga alguna discapacitada darle prioridad</p>	
--	---	--

**SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos y 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>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>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p> <p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y</p> <p>De liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>Las capacidades de nuestras personas se han identificado y se han aprovechado para las necesidades de la organización. <b>Evidencias: Relación del personal por área con su nivel educativo y área de conocimiento o profesionalización.</b></p> <p>Las capacidades de nuestros empleados la identificamos a través de su formación profesional, y en la evaluación del desempeño que estamos implementando como el conocimiento y las habilidades.</p> <p>El ayuntamiento garantiza las oportunidades a sus empleados para los planes de desarrollo, manteniendo constante comunicación y permitiéndole que se desarrollen tanto en el ambiente de trabajo como en el de conocimientos.</p> <p>Como ayuntamiento mantenemos una relación armoniosa y de confianza con o los empleados, que garantice el respeto mutuo entre la gerencia y los subordinados.</p>	
---	---	--

<ol style="list-style-type: none"> <li>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).</li> <li>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</li> <li>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).</li> <li>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.</li> <li>9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.</li> <li>10. Revisar la necesidad de promover carreras profesionales para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</li> </ol>	<p>El ayuntamiento siempre que contrata un nuevo empleado lo orienta y le indica cual es sus funciones, y en ese mismo orden ir evaluando su comportamiento y su desempeño. Hacemos movilidad interna para un mayor desempeño.</p> <p>El ayuntamiento de comendador hace eso tipos de cambio tomando en cuenta el nivel desempeño del empleado, pues se coloca donde pueda desarrollar una función más efectiva para la institución.</p> <p>Planificar las actividades a tiempo nos permite que no se produzcan conflictos de interés</p> <p>El ayuntamiento de comendador trabaja en darle mayor participación a las mujeres en su formación académica, así como en lo laboral.</p>	<p>No se evidencia</p>
---	--	------------------------

--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</li> <li>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, fomenta d ideas (brainstorming).</li> <li>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.</li> <li>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos ylananera</li> </ol>	<p>En todas las áreas del Ayuntamiento de Comendador se practica el diálogo abierto. Evidencia: Algunas capturas de pantalla de los grupos de Whatsapp que se han ido creando por departamentos.</p> <p>El ayuntamiento de Comendador escucha las sugerencias de los demás y la pone en práctica siempre y cuando sea de utilidad para la institución.</p> <p>El ayuntamiento involucra a sus empleados en la iniciativa que toma la institución</p> <p>Se podemos evidenciar la reconstrucción del mercado público que fue una idea consensuada entre el ayuntamiento y la asociación de comerciantes de esta ciudad.</p>	

<p>demedirsu consecución.</p> <p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p> <p>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.</p> <p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>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.</p> <p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>El ayuntamiento garantiza condiciones óptimas para el cuidado de la salud de sus empleados.</p> <p>Podemos evidenciar que el local que aloja nuestra oficina es una edificación segura y las condiciones laborales también son seguras.</p> <p>Podemos evidenciar los permisos que otorgamos a los empleados en momentos que ellos lo solicitan ya sea por enfermedad u otras cosas personales que sean de su interés, no contamos la libre expresión del empleados siempre y cuando este apagado a la ética, a la verdad y a la buena costumbre de la institución.</p>	<p>No se evidencia que el ayuntamiento hace encuesta a los empleados</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia que el ayuntamiento tiene ese tipo de empleado con discapacidad</p>
---	--	--

<p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p>	<p>Como evidencia tenemos la disposición del alcalde que esta dispuestos a que esa temática sea implementada para fines de motivación de todos los empleados y lograr que realicen una función con eficiencia y calidad. Como ayuntamiento no tenemos ese tipo de empleados, pero si fuese necesario contara la mayor a tensión posible. Como ayuntamiento estamos diseñando un plan de cómo reconocer el empleado del mes y años, tomando en cuenta la evaluación del desempeño en el puestos</p>	
---	--	--

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

*Considerar lo que la organización hace para:*

**SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes**

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



<ol style="list-style-type: none"> <li>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.).</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</li> <li>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</li> <li>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración,</li> </ol>	<p>Los grupos de interés del Ayuntamiento de Comendador se han identificado y clasificado. <a href="#">Evidencias: Relación de las organizaciones relevantes clasificadas por sector.</a></p>	
--	---	--

<p>incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencias de colocación.</li> <li>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</li> <li>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</li> </ol>		
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.).</li> <li>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.</li> <li>3. Incentivar la involucración de los</li> </ol>	<p>El Ayuntamiento de Comendador tiene la cultura de participar con la comunidad en asambleas, reuniones y diferentes actividades. Evidencias: Fotos de actividades con el alcalde que se publican en la página de Facebook del Ayuntamiento de Comendador.</p>	

<p>ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Definir el marco de trabajo para recoger ideas, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta, buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.). Analizar esta información y difundir los resultados.</li> <li>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 Internet).</li> <li>6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</li> <li>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.</li> </ol>		
--	--	--

<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>		
--	--	--

**SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</li> <li>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</li> <li>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</li> <li>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</li> <li>5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuestopor</li> </ol>	<p>El Ayuntamiento de Comendador ejecuta su presupuesto alineado a su estrategia y planificación. Además, se comparan los precios de los productos a comprar antes de emitir la orden que firma el alcalde. Evidencias: SIAFIM, órdenes de compras, archivos de contrataciones.</p> <p>La situación nos obliga Administrar adecuadamente y forma racional los recursos del Ayuntamiento de Comendador, Elías piña.</p> <p>Trabajamos con sistema de contabilidad, apegado a leyes que rigen la administración pública.</p> <p>La rentabilidad económica se establece como indicador básico para juzgar la eficiencia en la gestión municipal.</p> <p>Con relación al presupuesto todos esta distribuidos como lo estable la ley, por programa, proyectos y rubro.</p>	<p>No se aplica la Ley de Compras y Contrataciones Públicas todavía, aunque se tiene previsto aplicarla en esta administración.</p>

<p>proyectos,presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p> <p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financierocentralizado.</p> <p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p> <p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>El equipo que trabajo en contabilidad tiene la responsabilidad y el control financiero con los que son normas del departamento.</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>
--	--	---

--	--	--

**SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</li> <li>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurarse su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</li> <li>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 actividades y objetivos (intranet,</li> </ol>	<p>El Ayuntamiento de Comendador trabaja con memorándums y circulares para mantener al personal informado de los proyectos de la institución y sus resultados. Evidencias: Memorándums y circulares.</p> <p>En los departamentos del ayuntamiento de comendador se trabaja con el sistema o manual las informaciones que están archivada.</p> <p>Las instituciones tienen acceso a todas las informaciones del ayuntamiento de comendador, ya que posee forma de verificar.</p>	<p>No se evidencia</p>

<p>newsletter, revista interna, etc.).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</li> <li>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.</li> <li>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</li> </ol>		
---	--	--

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar las tecnologías.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</li> <li>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.</li> </ol>	<p>El ayuntamiento de Comendador tiene los registros de necesidades que cada área reporta para el logro de los objetivos, entre ellas las tecnológicas. Evidencias: Relaciones de necesidades por departamentos, calendario de mantenimientos de vehículos y equipos.</p>	<p>No se evidencia</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 a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestión de proyectos y tareas</li> <li>• La gestión del conocimiento</li> <li>• Las actividades formativas y de mejora</li> <li>• La interacción con los grupos de interés y asociados</li> <li>• El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</li> </ul> <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 on line 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>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>
---	--	---



**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>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).</li> <li>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.</li> <li>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</li> <li>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</li> <li>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).</li> </ol>	<p>El edificio que aloja al Ayuntamiento de Comendador se encuentra estratégicamente ubicado en la proximidad de las dos avenidas más importantes del municipio. Todas las personas que necesiten visitarnos pueden acceder fácilmente a nuestras instalaciones. Evidencias: Dirección del Ayuntamiento de Comendador y fotos de la rampa de acceso.</p>	

<p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>		
--	--	--

**CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas</p>	<p>El ayuntamiento comendador realiza unas series de procesos en beneficio del pueblo: recogida de desechos sólidos, reconstrucción del mercado binacional, reparación del parque infantil etc. Se evidencia por medio de imágenes.</p>	

<p>que controlan todos los pasos del proceso).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</li> <li>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</li> <li>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, con base en la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</li> <li>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.</li> <li>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario.</li> <li>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.).</li> </ol>	<p>Contamos un manual de funciones y un organigrama ya identificado por el MAP.</p> <p>Se evidencia ya que los cambios son notables y cada proceso es evaluado por la organización.</p> <p>Cada estrategia es planificada de antemano para alcanzar los objetivos Establecidos.</p> <p>Se involucran a los empleados y grupos de interés para mejorar nuestros procesos y alcanzar el resultado de los objetivos propuestos.</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia.</p>
--	--	--

<p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>		
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares).</p> <p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca de los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p> <p>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.</p>		

<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarles sobre los cambios realizados.</li> <li>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.).</li> <li>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y de procedimientos.</li> </ol>	<p>Contamos con una oficina que brinda libre acceso a las informaciones. A cargo de la joven Steisy Manuela Adames Bautista.</p> <p>Sí, hay teléfonos para dar información.</p>	
--	---	--

**SUBCRITERIO 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.**

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

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</li> <li>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</li> <li>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</li> <li>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.</li> <li>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</li> <li>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).</li> <li>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</li> </ol>		
--	--	--

organización en vez de 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
<ol style="list-style-type: none"> <li>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, etc.).</li> <li>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</li> <li>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</li> <li>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</li> <li>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.).</li> </ol>	<p>El Ayuntamiento de Comendador, tiene un buen manejo en cuanto a lo que es con los ciudadanos y clientes. Evidencia. Reuniones y secciones hechas en dicho Ayuntamiento por la sala capitular.</p> <p>El ayuntamiento tiene su buena relación y el libre acceso con los ciudadanos y clientes. Evidencia . El transporte universitario para los estudiantes.</p> <p>El ayuntamiento tiene ese objeto de que es transparente en todos sus aspectos con los ciudadanos y clientes.</p> <p>El ayuntamiento de comendador está una relación muy buena con los</p>	<p>No hemos medido la percepción del ciudadano cliente.</p>



<ol style="list-style-type: none"> <li>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</li> <li>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</li> <li>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</li> <li>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</li> <li>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</li> </ol>	<p>ciudadanos cliente en cuanto a lo que es el asesoramiento de todo tipo de actos, y otra parte que tenga que asesorar a la población en general.</p> <p>El Ayuntamiento de Comendador tiene su formación y la fiel confianza de sus trabajos adecuado al grupo de empleados que trabajan en dicho lugar.</p> <p>El ayuntamiento de Comendador tiene su amplia recepción y su libre acceso a la información con los ciudadanos clientes.</p>	
--	---	--

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</li> <li>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los</li> </ol>		<p>No tenemos mediciones de la implicación de los grupos de interés en los procesos de toma de decisiones, ni en el diseño de servicios y productos.</p>

<p>ciudadanos/clientes.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</li> <li>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</li> </ol>	<p>El Ayuntamiento de comendador tiene una estrecha relación en este aspecto con los ciudadanos cliente con relación a lo que es la cultura.</p>	
--	--	--

**Resultados de la accesibilidad de la organización:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</li> <li>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</li> <li>3. Costo de los servicios.</li> <li>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</li> </ol>	<p>El ayuntamiento de comendador está edificado en sus horarios de labor para los diferentes servicios.</p> <p>El ayuntamiento de Comendador si establece el tiempo que pueden venir los ciudadanos cliente para buscar un servicio</p> <p>El Ayuntamiento de Comendador tiene bien claro definido toda la información acerca de los distintos trabajos de cada empleado, para ponerlo en conocimiento con los ciudadanos. Evidencia ley 176-07, sobre los Municipio.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número de canales de información y su eficiencia.</li> <li>2. Disponibilidad y precisión de la información.</li> <li>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</li> <li>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</li> <li>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</li> </ol>	<p>El Ayuntamiento de comendador cuenta como varios canales para la información, Evidencia: Emisora de radio, Facebook, etc.</p> <p>El Ayuntamiento de Comendador atreves de sus munícipes reciben las informaciones de este cabildo y se siente satisfecho con el servicio que se le brinda.</p> <p>No tenemos evidencia.</p>	

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

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

legales).

## **CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

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

### **SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.**

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</li><li>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</li><li>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</li><li>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</li><li>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</li><li>6. La responsabilidad social de la organización.</li></ol>	<p>Como ayuntamiento tenemos un buen rendimiento para la sociedad y clientes grupos de interés. Se puede evidenciar por los registros que se llevan a cabo para cada cliente.</p> <p>Se tiene muy buenas participación en cada actividad realizada ya que hay buen cambio. Podemos evidenciar la lista de registro de participante.</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia que tenemos registro de consulta.</p> <p>No se evidencia</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</li> <li>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</li> <li>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</li> <li>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</li> </ol>	<p>El ayuntamiento como institución mantiene una relación armónica con sus empleados.</p> <p>Se evidencia que mantenemos una relación inter personal que siempre convivimos</p> <p>Se evidencia que la acción del personal que especifica del puesto.</p> <p>A cada empleado se le asigna su función y se le explica cuál es su responsabilidad.</p>	

**Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo,</li> </ol>		No se evidencia

<p>cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</li> <li>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</li> <li>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</li> </ol>	<p>Como institución cumplimos con las metas y la disciplina que nos proponemos lograr. Se evidencia que tenemos un horario definido.</p> <p>Todos los empleados se le tratan con igualdad. Se evidencia que los empleados se mantienen juntos en almona.</p> <p>Las condiciones de trabajo son favorables en la institución. Se evidencia las buenas condiciones del edificio.</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</li> <li>2. Motivación y empoderamiento.</li> </ol>	<p>Como institución facilitamos la superación de los empleados. Se evidencia que facilitamos a los empleados la superación personal.</p>	

<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>Motivamos a los empleados para que se sientan en un ambiente agradable.</p> <p>Se evidencia que los empleados se le permiten desarrollar su habilidad.</p>	
---	---	--

**SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>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.).</p> <p>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).</p>		<p>No tenemos evidencia.</p> <p>No tenemos evidencia.</p>

<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> <p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p> <p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>Se hacen evaluación del desempeño de los empleados. Se evidencia que el ayuntamiento hace evaluación de desempeño.</p> <p>Cada vez cada vez mejora la actividad que realizamos. Se evidencia que el ayuntamiento de comendador ha mejorado sus labores.</p> <p>La tecnología y la comunicación han mejorado significativa mente. Se evidencia que en las oficinas hay computadoras.</p> <p>Se manejan muy bien los recursos del pueblo en este ayuntamiento. Se evidencia la participación que tenemos en el SISMAP.</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>
---	---	---



<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>Se están implementando un sistema para reconocer el empleado del mes y del año.</p> <p>No tenemos dilema al respeto por conflicto.</p> <p>Su población en gran punto se integra a las actividades del ayuntamiento.</p>	
---	--	--

**CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD**

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

**SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</li> <li>3. Percepción del impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional,</li> </ol>	<p>Como ayuntamiento implementamos una aclaración sanitaria para proteger la salud física y mental de nuestros ciudadanos. Se puede evidenciar que el ayuntamiento mantiene la limpieza.</p> <p>Se puede evidenciar por las reuniones que se llevan a cabo en la sociedad.</p> <p>Como ayuntamiento se mantiene una relación entre sociedad y empleados, porque siempre se toma en cuenta a la sociedad.</p>	<p>No hay evidencia.</p>

<p>nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreteras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, et.,).</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>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético</p>	<p>Como ayuntamiento no se puede mucho mejor por concepto de implemento, ya que no existen gran compañía ni un volumen de establecimiento comercial.</p> <p>Desde el ayuntamiento se mantiene el cuidado del medio ambiente así como contribuir a la eliminación del ruido en la calle.</p> <p>Se puede evidenciar por la ayuda de la oficina del medio ambiente y la ayuda del operativo anti-ruido.</p> <p>Como ayuntamiento se mantiene una comunicación conectada y abierta con nuestros ciudadanos tanto regional, nacional como internacional.</p>	<p>No hay evidencias.</p>
---	--	---------------------------

<p>(respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>La población de comendador tiene una opinión muy favorable en torno a lo que es la transparencia y comportamiento de la organización.</p> <p>Desde el ayuntamiento se integra a la comunidad en la organización de eventos tanto cultural y social.</p> <p>Como institución hemos llevado las expectativas de los servicios que ofrecemos y la población esta satisfecha.</p>	
---	--	--

**SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional**

**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. 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.).</p>	<p>Como ayuntamiento se lleva a cabo, ya que se recicla la basura, el medio ambiente limpio, la reducción de ruidos.</p>	

<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</li> <li>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</li> <li>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</li> <li>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).</li> <li>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</li> <li>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</li> <li>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).</li> </ol>	<p>Como ayuntamiento se lleva a cabo una buena relación con las autoridades, juntas de vecinos.</p> <p>Como ayuntamiento tenemos una página en Facebook con comentarios positivos de todo lo que se ha hecho y también negativos.</p> <p>Se lleva a cabo las ayudas a los envejecientes.</p> <p>Se apoya todas las desventajas a personas de bajos recursos como tele-maratón etc.</p> <p>Como ayuntamiento se participa en los proyectos que se invite a la institución y sus empleados que también participan.</p> <p>Como ayuntamiento un máximo apoyo con lo que se pueda.</p>	
--	--	--

<p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>El ayuntamiento municipal de comendador ha llevado a cabo jornadas de alimentación, salud.</p>	<p>No hay evidencias</p>
--	---	--------------------------

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p> <p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> <p>3. Nivel de calidad de los servicios o</p>	<p>Como Institución brindamos un servicio de calidad a la ciudadanía. Evidencia mantiene la ciudad limpia.</p> <p>Participación de los munícipes de Comendador en las obras que construye el ayuntamiento en las diferentes comunidades. Evidencia: Parque Infantil.</p>	

<p>productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p> <p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p> <p>5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p> <p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>El 90% de los servicios del Ayuntamiento fueron valorados como satisfactorios por la población encuestada.</p> <p>Se evidencia en el proyecto de desarrollo por el Ayuntamiento como lo es el Centro Artesanal.</p> <p>La población ha tenido un impacto positivo, en los primeros 100 días de gestión.</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia</p>
--	--	--

**SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p> <p>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p>	<p>Esta se muestra en el área financiera.</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>



11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).		
---	--	--

**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 autoevaluación y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.

Para mayor información, favor descargar el libro “CAF 2013” disponible en nuestra página web [www.map.gob.do](http://www.map.gob.do)