



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

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

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

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

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

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

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. 3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. 4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos. 5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto. 6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos. 7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y 	<p>Existen Misión, visión, valores Evidencia: Libros, Mural, presupuesto</p> <p>Existen los valores Evidencia: Libros, Mural, presupuesto</p> <p>Contamos con un manual de conducta. Evidencia :Manual</p> <p>Se realizan encuentros periódico del director con los encargados departamentales</p>	<p>No se ha Reformulado, involucrando los grupos de interés y empleados</p> <p>No se ha Revisado con fines de alinearlos con la Misión y visión</p> <p>No se ha hecho una comunicación más amplia de la Misión, Visión, y Valores con los empleados de la organización y todos los grupos de interés</p> <p>No se ha revisado Misión, Visión y Valores; De tal forma que se reflejen los cambios de nuestro entorno externo</p> <p>No se ha conformado un comité de ética</p> <p>No se ha conformado un comité de ética y elaborar e implementar un contrato con los encargados departamentales en lo que son los compromisos y valores institucionales</p> <p>No se han Formalizado los encuentros, haciendo los encuentros por escrito, dar seguimiento a los</p>

valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).		puntos tratados, llevando lista de los encuentros y levantar minuta de las reuniones
--	--	--

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"> 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. 2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. 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). 4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced 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. 6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos 	<p>Estamos en proceso de revisión de la estructura y el desempeño de la gestión a través del comité de calidad. Evidencia: registros de asistencia, fotos Fortaleza, Buzón de sugerencias Interno</p> <p>Se hace reuniones periódicas con el director y los encargados departamentales.</p> <p>Estamos realizando autoevaluación con metodología CAF</p>	<p>No se ha revisado y reorganizado estructuras de gestión, refrendarlo</p> <p>No se ha reubicado el buzón y no se le ha seguimientos a las sugerencias que se hacen.</p> <p>No se ha elaborado un plan de desarrollo, no tenemos plan estratégico y las reuniones hacerla más periódicas con los encargados.</p> <p>No se ha elaborado un plan operativo anual (POA)</p>

<p>de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>Contamos con una estructura física adecuada, que permite un buen ambiente laboral</p> <p>Existe memorando, murales. Departamento de prensa, un programa radial.</p> <p>Se realizan capacitaciones a través de INFOTEP y tenemos un asesor municipal para mejorar nuestros servicios y retroalimentar a los empleados. Evidencia: fotos de reuniones, listado de asistencia.</p>	<p>No se ha diseñado y aperturado la página web y la oficina libre asesora a la información</p> <p>No se comunica la iniciativa de cambio en los grupos de interés</p>
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p>	<p>El líder predica con el ejemplo cumpliendo las normas, asiste a todas las convocatorias que hacen los órganos e instituciones, a fin de cumplir con los objetivos. Evidencia: fotos.</p> <p>Se informan los asuntos claves a través de grupos de WhatsApp y Circulares y comunicaciones por vía de Recursos Humanos. Evidencia: grupos de WhatsApp, circular, correo.</p> <p>El Director y la vicedirectora apoyan a todos los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para conseguir los</p>	<p>No tenemos una política de género</p> <p>No se hace consulta</p>

<ol style="list-style-type: none"> 5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual. 6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. 7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias. 8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva. 9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo. 10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados. 	<p>objetivos de la organización. Evidencia: fotos de reuniones, conversación vía WhatsApp, correos.</p> <p>Talleres impartidos por INFOTEP y con el asesor municipal. Evidencia: certificados, fotos, minutas.</p> <p>Existe un manual de funciones</p> <p>Los líderes se muestran receptivos a recibir recomendaciones y propuestas de los empleados, y a su vez facilitan retroalimentación. Evidencia: Fotos, minutas.</p> <p>Incentivo por compensación de resultados a los empleados.</p> <p>Se aplica política a través de Recursos Humanos, permisos, Licencias médica, facilidades a los estudiantes universitarios. Evidencia: licencias, permisos, hoja de horario universitario.</p>	<p>No se ha formulado el plan anual de capacitación</p> <p>No se ha socializado el manual de funciones con los encargados de departamentos y no ha sido revisado por el MAP</p> <p>No se ha implementado y promovido una cultura del aprendizaje que permita animar a los empleados y desarrollar sus competencias</p> <p>No se ha implementado precio por rango de escala de méritos</p>
---	---	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización. 2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización. 	<p>A través de presupuesto participativo, alianza con otros organismo, Rotary, Coofode, Ministerio de salud Pública. Evidencias: Presupuesto participativo.</p> <p>Rescate del espacio público (se evidencia en la construcción del parque infantil) proyecto</p>	<p>No se han formalizado acuerdo Institucionales con otras Instituciones. Ej. Man Comunidad con el distrito municipal de Pedro García</p>

<ol style="list-style-type: none"> 3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización. 4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios. 5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. 6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas. 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.). 8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. 9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios. 10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés. 	<p>de mejora de vivienda, conjuntamente con el INVI, oficina senatorial y la gobernación provincial en los sectores de la playita, ranchito, los colones</p> <p>Estamos alineando con la política pública en cuanto a los recursos necesarios. (Evidencia: recursos Humanos, espacio físico, maquinaria y equipos.</p> <p>Se involucra otros grupos de interés; policía nacional, Gobernación provincial, oficina senatorial, INVI, juntas de vecinos, Clubes y Cooperativas. Evidencia: Fotos, minutas, registro de asistencia.</p> <p>Mantenemos relaciones con FEDODIM, la Gobernación. Evidencias: fotos de reuniones, minutas, proyectos realizados</p> <p>Se involucra a las organizaciones comunitarias en el presupuesto participativo de cada año, a las juntas de vecinos, club de madres, acciones solidarias y fundación GERMOSEN, ONG. Evidencias: presupuesto, presupuesto participativo, lista de asistencia.</p> <p>Se involucra en las reuniones de la asociación universitaria, las iglesias sindicato de choferes ruta DT. Evidencias: fotos</p> <p>Se promueve el conocimiento público de la junta a través Redes sociales y Murales</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se ha creado página web y no se ha aperturado la oficina de asesores de la información.</p> <p>No se han elaborado Brochur de todos los servicios municipales y elaborar la página web, no tenemos carta de servicios.</p>
---	--	---

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. 2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. 3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. 4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización. 5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos). 	<p>Está identificado, las juntas de vecinos, proveedores, Juntas de madre, Contratista, Grupo estudiantil. Evidencia: Fotos, minutas, lista de reuniones.</p> <p>Se realizan, se recogen las necesidades a través de la participación comunitaria, grupo de deportes, Vice- Alcaldía. Evidencias: Presupuesto participativo</p> <p>Se realiza de manera periódica a través del departamento de medio ambiente, planificación, recaudaciones, departamento legal, obras públicas. Evidencias: minutas de reuniones</p> <p>Se recopila de manera periódica con los diferentes encargados departamentales. Evidencias: minutas de reuniones, listado de asistencia.</p> <p>Se conformó el comité de calidad y se realizan auto diagnósticos con el método del CAF</p>	<p>No se ha trabajado con comerciante e industriales</p> <p>No se ha elaborado el plan de desarrollo municipal</p> <p>No se ha realizado el análisis FODA, ni el plan de desarrollo, falta elaborar el plan de gestión de riesgo.</p>

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

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

<ol style="list-style-type: none"> 1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos. 2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades. 3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos. 4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. 5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés. 6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización. 	<p>Formación del comité de calidad. Evidencia: minuta de reuniones, correos, grupo de WhatsApp.</p> <p>Existe un plan de compra a través del presupuesto. Evidencias: presupuesto, ejecución presupuestaria.</p> <p>Realización de plan operativo visual. Evidencia: Plan de construcción de letrinas</p>	<p>No se ha formulado el PMD</p> <p>No se ha revisado la Misión y Visión y no se ha cruzado con el plan de desarrollo municipal</p> <p>No se han elaborado mecanismos de medición, ni la oficina de libre acceso a la información</p> <p>No se cumple a cabalidad</p> <p>No se realiza un plan operativo anual, POA</p>
--	---	---

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.		No se evidencia
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.		No se aplica monitoreo
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	Debatimos sobre la innovación y la modernización. Evidencia: Instalación de lámparas y luces intermitentes fabricada por el empleado de la institución	No se ha aumentado en un 50% del territorio
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.).	Conformación del comité de calidad, proyecto de viviendas económica, proyecto de lámparas de sistema LED. Evidencias: Lámparas, comité de calidad	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Hay destinada una partida presupuestada para el mantenimiento y continuación de la construcción de las lámparas LED y modelos de viviendas económicas. Evidencia: Presupuesto	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No se ha modificado, socializando con el personal y los grupos de interés, aprobarlo
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.		No se ha diseñado la página web y no se ha apertura de la oficina de libre acceso a la información

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none">1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).	<p>Se está actualizando los datos periódicos. Evidencia: Expediente de los empleados</p> <p>Existe un manual de cargos</p> <p>Se implementa un incentivo por el resultado de servicio. Evidencia: reconocimientos</p>	<p>No tenemos planificación de los recursos humanos teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización No existe política definida de gestión de los recursos humanos</p> <p>No existe un manual de inducción y actualizar el manual de funciones</p> <p>No se ha implementado</p> <p>No se ha implementado un protocolo para el premio del mes, por su rendimiento por departamento.</p>

<p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>		<p>No se aplica planes de perfiles</p> <p>No existe servicios On-line</p> <p>Definir una política para gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad</p>
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>		<p>No se ha definido e identificado las capacidades actuales de las personas</p>
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>		<p>No hay definido un plan de formación</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>No tenemos plan de capacitación</p>
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>Desarrollamos habilidades gerenciales y de liderazgo a través de los cursos impartidos en la institución. Evidencia: fotos, certificados.</p>	<p>No se le ha seguimiento a la continuidad de los cursos</p>
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>		<p>No existe el manual de Inducción</p>
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>Utilizamos las redes sociales y existen varios grupos de WhatsApp. Evidencia: grupo de WhatsApp</p>	
<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>		<p>No se ha formalizado el plan de capacitación</p>
<p>9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.</p>		<p>No se ha hecho traspasos y monitoreo/ análisis costo/beneficio</p>

10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	Implementar del programa educación, salud y cuidado a favor de las madres solteras. Evidencia: programa madres solteras.	No se ha contemplado la apertura de un centro local para ampliar los servicios del programa.
--	--	--

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.	A través de los encuentros periódicos con los encargados departamentales. Evidencia: minutas	No se hace de manera quincenal
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	Se hace a través de un buzón de sugerencias. Evidencia: Buzón de sugerencia	No se ha cambiado el buzón a otra área menos visible y no se ha creado un cronograma para la apertura y repuesta a sugerencias o quejas.
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.	Los departamentos elaboran planes de mejoras. Evidencia: Plan de Mejora	No se aplica rol participativo en las acciones de mejoras de todo el personal, no tenemos asociación de servidores
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.		No se ha laborado un mecanismo de procedimientos
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.		No se ha elaborado mecanismo para el proceso (no se realiza encuesta de clima)
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.	los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores además tenemos buzón de sugerencias. Evidencia: Buzón de sugerencias	No se ha laborado la encuesta y respondido a las comunicaciones de buzón

7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Tenemos una enfermera permanente y se hacen vacunaciones al personal. Evidencia: registro de vacunación	No está habilitado un dispensario médico; no hay plan de riesgo.
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	Se respeta las licencias médicas entregadas, se respeta el horario de clases a los empleados que estudien, se otorgan licencias médicas, se otorgan vacaciones. Evidencia: Los estudiantes presentan horario de clases	No se ha elaborado formulario de permisos y de vacaciones.
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se realiza a través de la licencia médica con disfrute de sueldo y programa de subvenciones. Evidencia: nomina, licencia	
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 implementado el programa de empleado del mes

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 tiene identificados, asociados, tales como proveedores de bienes y servicios comunicaciones tiene lista de proveedores de contratista. Evidencia: listado de proveedores	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la	Se han formado acuerdos de colaboración para actividades deportivas, religiosas, para	No se han firmado todos los acuerdos

responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	la construcción de parques infantiles. Evidencia: acuerdos, construcción	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	El ayuntamiento ha recibido colaboraciones especializadas para proyecto en conjunto del sector público. Se evidencia en el proyecto de mejora de vivienda, ranchito piche, la playita, el cocal, jacagua, salamanca, bacheo y pavimentaciones de calles. Acuerdo con el ayuntamiento de villa Gonzales para la disposición final de desechos solidos	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Si, se monitorea periódicamente las labores implementadas. Evidencia: fotos, minutas de reuniones.	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	Se ha realizado alianza con diversas instituciones para abordar temas específicos tales como acuerdos con el club de Rotary, ministerio de salud pública coorasan EDENORTE. Evidencia: Acuerdos.	No se ha firmado acuerdo final con coorasan y EDENORTE
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Si, se ha realizado acciones tales como reuniones y asamblea del presupuesto participativo, para su evaluación y aprobación y con EDENORTE. Evaluación y revisión del proyecto eléctrico y con el INVI sobre mejora de vivienda. Evidencia: minutas de reuniones.	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No se evidencia
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No se ha realizado
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.		No se realiza

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	Se han tomado acciones de transparencia de la prensa radial, televisión y redes sociales. Evidencia: Programas radiales, redes sociales.	No se ha diseñado página web y no se ha aperturado la oficina de libre acceso a la información
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.	Con la implementación de programa de presupuesto participativo. Reuniones con los estudiantes universitarios, juntas de vecinos, equipos de disciplina deportiva, escuela, para apoyar en sus necesidades.	
3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.	Se promueve a través de bloques de juntas de vecinos	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	No se ha realizado	
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).	A través de reuniones periódicas departamentales, rueda de prensa, informe anual de la gestión.	No se ha diseñado página web y no se ha aperturado la oficina de libre acceso a la información pública
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).		No se ha realizado
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles,		No se ha realizado carta de servicio

incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.		
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.		No se realiza

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 el plan
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.		No se ha realizado análisis de riesgo
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Se hace. La Junta asegura transparencia financiera a través de la planificación anual de gastos y el plan anual de compra, se puede evidenciar en los oficios de remecía trimestrales los organismos de control de estados y rendición de cuenta anual.	No se ha elaborado un oficio de constancia de los informes de remisión mensual al asesor financiero
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.		No se ha realizado
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).		No se ha realizado
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	La Junta tiene funciones descentralizada y dividida por áreas cada una de las cuales ocupan rol. Evidencia: correos	No se ha elaborado un manual de cargo
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la		No se realiza

sostenibilidad y en la ética.		
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.		No se realiza

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos. 2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. 3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, 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. 4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.). 5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.). 6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, 	<p>La información es almacenada y garantizada en la organización a través del sistema informático operativo DUF en el departamento de recaudaciones. Evidencia: Sistema DUF</p> <p>La información está disponible a través del sistema informático operativo DUF sistema de finanza municipales y recaudaciones. Evidencias: sistema informático operativo DUF sistema de finanza municipales</p> <p>Existen en la organización canales internos para mantener informado a los empleados Evidencia: Avisos, Invitaciones, Grupos de WhatsApp.</p>	<p>No se ha instalado el sistema a todos los departamentos</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha iniciado el proceso de Intranet y manejo de correo interno a través del sistema Outlook</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p>

<p>teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>Se mantiene mediante el sistema de archivo impreso y sistema de información digital Excel.</p>	
---	---	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello. 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas. 4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. 5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública. 	<p>Se aplica la tecnología por medio del uso de equipo tecnológico, data show, laptop, Wifi, contamos con la asistencia técnica de un personal del área informática.</p> <p>La implementación de un sistema de manejo municipal el cual ofrece el SISMAP a través de su asesoría. Evidencia: SISMAP</p>	<p>No se realiza</p> <p>No se realiza</p> <p>No se ha equipado algunas áreas con equipamiento de PC, fotocopiadoras maquinas eléctricas de escribir Impresora</p> <p>No se ha adquirido equipos tecnológicos con tecnología de punta.</p>

<p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>		<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha elaborado la política en ese sentido</p> <p>No se ha implementado sistema de reciclaje</p>
---	--	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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).</p> <p>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.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los</p>	<p>La instalaciones de las oficina municipales y los cementerios en puntos estratégico del distrito, tomando en cuenta las necesidades de los munícipes. Evidencia: Instalaciones</p> <p>Se mantiene las edificaciones equipos de transporte y medios de transporte en buen estado. Evidencia: Registros de mantenimiento.</p> <p>Garantizamos un uso eficiente de los transporte Evidencia: transporte universitario</p> <p>El acceso a las diferentes instalaciones cumple con las expectativas y necesidades del ciudadano. Evidencia: Instalaciones</p>	<p>No se han mejorado y habilitado los espacios de las oficinas imprescindibles para el desarrollo</p> <p>No se ha aperturado la oficina estratégica para el desarrollo</p> <p>No se ha realizado con los recursos energético</p> <p>No se ha construido rampas para minusválidos; y asignarle parqueo.</p>

<p>ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</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>	<p>Se evidencia a través del funcionamiento de la defensa civil a nivel local y la instalación de sus antenas de comunicaciones</p>	<p>No se ha diseñado una política de reciclaje</p> <p>No se ha facilitado un espacio físico para una botica popular PROMESE</p>
--	---	---

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 que controlan todos los pasos del proceso).</p> <p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>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).</p>	<p>Tenemos un manual de cargos</p>	<p>No tenemos mapas de proceso</p> <p>No se trabaja en la actualización del manual de cargos y en otras áreas</p> <p>No se realiza</p> <p>No se realiza</p> <p>No se realiza en todos los departamentos</p>

<p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>Se asigna con los del presupuesto de acuerdo al artículo 21 de la ley 176-7. Evidencia: presupuesto</p>	<p>No se realiza</p> <p>No tenemos carta de servicios</p> <p>No se ha realizado monitoreo a nivel institucional</p> <p>No se realiza</p>
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.		No se realiza
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 los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	A través del presupuesto participativo. Evidencia : PRESUPUESTO	No se ha seguido aumentando la participación de los ciudadanos
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		No se ha ejecutado

output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.		
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.		No se ha ejecutado
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 ejecutado
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.).		No se ha realizado ,Está en proceso
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.		No se ha realizado ,Está en proceso

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.		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. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.		No se ha realizado
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No se ha ejecutado
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 ejecuta
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	La creación del comité de calidad, a través del mismo estamos trabajando, apoyando las organizaciones. Evidencia: Autodiagnóstico	

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).	Se colocó buzón de sugerencia en el área de recepción	No se implementó sistema para dar respuesta a las sugerencias y no se implementó sistema de medición sobre imagen global del ayuntamiento, No se han realizado encuestas
2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la	En los diferentes planes, programas y proyectos que se hacen de manera abierta y	

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

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. 	<p>Los servicios ofrecidos son implementados por ley. Los productos (que son las obras) se implementan dando participación a la población a través del presupuesto participativo. Evidencia: presupuesto participativo</p>	

<ol style="list-style-type: none"> 2. Sugerencias recibidas e implementadas. 3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. 4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes. 5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. 		<p>No se elaboró un sistema de respuestas a las sugerencias recibidas No se diseñó, ni se elaboró el método</p> <p>No se reformularon los indicadores para comprobar la política de género, educación y salud</p> <p>No se realiza</p>
--	--	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. 3. Costo de los servicios. 	<p>8:00 AM a 2:00PM Tres (3) días Los costos de los servicios están disponibles en el departamento de recaudaciones. Recogida de desechos sólidos, en residencias desde \$25.00 hasta \$100.00 mensuales; mientras en colmados y establecimientos comerciales son de \$100.00 hasta \$10,000.00 mensuales. Servicios de cementerios, derecho a enterramiento son \$500.00. Traslado de animales son \$50.00 por cabeza. Certificación de acta de nacimiento tardía \$300.00, Acta de defunción tardía \$300.00 Servicio de registros de actos civiles, son de \$100.00 hasta \$500.00 y judiciales son de \$100.00 hasta \$500.00</p>	<p>No se publican los costos en la página web</p>
<ol style="list-style-type: none"> 4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. 		<p>No se evidencia, no tenemos carta compromiso</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de canales de información y su eficiencia. 2. Disponibilidad y precisión de la información. 3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización. 4. Número de actuaciones del Defensor Público. 5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información. 		<p>No se apertura oficina de libre acceso a la información pública y no se apertura la página web No existe No se elaboró matriz de responsabilidad para los encargados departamentales No existe No existe</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas. 2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. 3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales). 		<p>No existe No existe No se realiza</p>

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

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

<ol style="list-style-type: none"> 1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). 2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 3. Participación de las personas en las actividades de mejora. 4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético. 5. Mecanismos de consulta y dialogo. 6. La responsabilidad social de la organización. 	<p>Están elaborada la Misión, Visión y Valores</p> <p>Existe un comité de calidad constituido</p> <p>A través de reuniones periódica con los encargados departamentales y de manera individual se hacen reuniones periódica por departamentos</p> <p>Se evidencia en la participación de la (Fundación José Reyes) Programas de salud visual, Rotary, escuela deportiva infantil y participación de los valores patrios</p>	<p>No se elaboró criterio para medir la percepción interna (encuesta de clima)</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se revisaron y no se socializaron la regla y el código de ética de la institución</p>
--	---	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello. 2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. 3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. 4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido. 5. El enfoque de la organización para los cambios y la 	<p>Hay un manual de funciones, se realizan incentivo salarial basado en rendimiento laboral a 4 empleados.</p> <p>A través de la aplicación del método CAF</p>	<p>No se elaboraron los planes</p> <p>No se elaboró mapa de proceso</p> <p>No se elaboró un sistema de evaluación de desempeño</p> <p>No se socializo el manual de funciones y no se elaboró de mérito laboral</p>

innovación.		
-------------	--	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.). 2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud). 3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización. 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo. 	<p>Existe un departamento de RH y se evidencia con el otorgamiento de siete (7) permisos para facilitar estudios universitarios, otorgamiento de diez (10) licencias médica,.</p>	<p>No se estableció mecanismo de recoger evidencias al respecto</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se ha mejorado la planta física</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. 2. Motivación y empoderamiento. 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización. 	<p>Se motiva con cursos y talleres a través de INFOTEP y (Compañía del asesor Juan Isidro Rodríguez)</p>	<p>No existe plan de carrera</p> <p>No se retomaron las capacitaciones con INFOTEP</p> <p>No se elaboró un plan estratégico</p>

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>Se lleva record de asistencia del personal, se evidencia en el libro de asistencia en físico, en el primer trimestre otorgamos diez (10) licencia médica, otorgamos siete (7) permisos para estudios universitarios, se ha rotado Diez (10) empleados en sus puestos de trabajo.</p> <p>A través de la medición del rendimiento individual en los departamentos de limpieza y recaudaciones de manera verbal</p> <p>Existen a través de las redes sociales (Whatsapp) y encargados De Departamentos vía correo</p> <p>Se evidencia a través de los listados de asistencia, certificado a cuatro (4) cursos o talleres recibidos en el año 2017.</p>	<p>No tenemos indicadores de repuestas a quejas o sugerencias realizada por los empleados.</p> <p>No tenemos formularios para evaluar desempeño de todos los empleados</p> <p>No estamos involucrando a todo el personal</p> <p>No se elaboraron indicadores que permitan llevar estadística mensuales</p>

8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Son dos (2) empleados, se le paga por compensación de resultados, Se evidencia con los cheques de pago y la nómina de la cuenta de gastos fijos.	No se elaboró un sistema de méritos
9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).	Se han impuesto diez (10) amonestaciones y una (1) sanción	No se le ha dado seguimiento a las amonestaciones impuestas
10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	Doce (12) empleados participaron en jornada de educación y cuidado infantil en la fundación Germosèn. Participación de ocho (8) empleados en clínicas deportivas en la disciplina de Baseball infantil, se evidencia en fotos. Treces (13) empleados participaron en jornada del programa de salud visual de Óptica Peguero y Club Rotario Santiago Monumental, se evidencia en fotos)	

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 culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.		No tenemos mediciones
2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).		No existe
3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional,		No existe

<p>(por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo 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, etc.).</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 (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>		<p>No existe</p> <p>No existe</p> <p>No existe</p> <p>No existe</p> <p>No existe</p> <p>No existe</p>
--	--	---

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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.). 2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. 3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). 4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.). 	<p>Se rescató espacio publico Evidencia: construcción del parque infantil de las tres (3) cruces remozamiento del monumento a la tres (3) cruces</p> <p>Mantenemos una buena relación con la sociedad civil, Se evidencia con fotos reuniones con las juntas de vecinos, convenio con salud pública, cooperativa, política de género, reunión con la asociación de estudiantes universitarios, retiro cuaresmal con la participación de la iglesia y de las escuelas y encuentros con FEDODIM</p> <p>Se hacen publicaciones semanales en los medios televisivos de difusión local y regional. Se evidencia en recortes del periódico la información de publicaciones esporádicas y en los grupos de Whatsapp y Facebook de las obras e iniciativas asumidas por la organización</p> <p>Se entrega subvenciones estudiantiles _____ estudiantes, lo cual se evidencia en la nómina, se transporta diario 50 estudiantes universitario gratuitamente y también se transporta gratuitamente diario 93 niños de la estancia infantil de la fundación Germosen. Donación de cuarenta recetas médicas, se evidencia en las órdenes de compras y la reparación de 38 viviendas conjuntamente con el INVI en los sectores Ranchito, Piche, Guazumita, los colones, la manacla, el cocal, la</p>	<p>No se ha aplicado el método científico, para medir</p>

<p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados</p>	<p>almendra, el arenoso, la delgada, se evidencia a través de fotos.</p> <p>Otorgamos ayuda médica a dos (2) personas discapacitadas. Se evidencia en copias de las solicitudes.</p> <p>Participación en el club rotario internacional a través del club Carolina del Norte, reparación de vivienda a personas humilde, 20 familias fueron beneficiadas y 250 letrinas construidas, a través en el país del club rotario, Santiago monumental del distrito 460. Fortalecimiento y participación a las madres soltera jefa de hogar, se evidencia en el cuidado, educación y vigilancia de salud de esos niños a través de acciones solidaria internacional</p> <p>A través de la participación voluntaria de los empleados en marchas en lucha contra el cáncer y violencia intrafamiliar; operativos de salud visual y apoyo a damnificados de la tormenta José y María. Evidencia: fotos</p> <p>A través de participación en actividades sobre el fortalecimiento de los valores patrios en conjunto con la escuela Enrique Chamberlain y la policía nacional y participación en charlas conjuntamente con la defensa civil a estudiantes de primaria sobre incendio, rescate y disciplina y una charla sobre prevención ante terremoto y participantes en el simulacro terremoto el 14 de marzo y una charla sobre prevención y cuidado de la varicela con el centro de salud Palmarito, y una charla sobre prevención del cáncer de mama. Evidencias: fotos</p>	<p>No hemos elaborado un programa de prevención de riesgo</p>
--	---	---

<p>(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>No existe medición científica (Encuesta) , no tenemos un manual o política para la responsabilidad social.</p>
--	--	---

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos). 2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos). 3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. 4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. 5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto. 6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. 7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. 	<p>A través de los servicios de obras públicas, cementerio, ornato y aseo urbano</p> <p>Se actualizo el listado de las personas que se le da el servicio de recogida de desechos sólidos, se evidencia con el listado; se mejoró la flotilla de camiones, se evidencia con la factura; se ha mejorado el servicio de alumbrado público, se evidencia con la colocación de lámparas nuevas</p> <p>Los niveles de servicios son buenos, se evidencia en fotos y documentos</p> <p>Auditoria de la cámara de cuentas, se evidencia en copia de misma</p> <p>Compra compactadores, se evidencia con las facturas de compras. construcción de nichos, se evidencia en fotos etc.</p>	<p>No se ha construido funeraria municipal y cuerpo de bombero</p> <p>No se ha hecho medición</p> <p>No se han recogido evidencias de cumplimiento del acuerdo con el ministerio de salud publica</p> <p>No se realiza</p>

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). 3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo). 5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). 6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.). 7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización. 	<p>Como manejamos el presupuesto, se evidencia en copias de los informes trimestrales (lo que se cumplió del presupuesto</p> <p>Buzón, mural, uniforme para el personal administrativo y personal de servicio, se evidencia en foto y en físico, talleres de capacitación, se evidencia en lista de existencia y los certificado</p> <p>Se realizan actividades en conjunto con otros organismos como salud pública, obras públicas, INVI, Club Rotario Santiago monumental. Tenemos un acuerdo con salud pública el cual se ha cumplido en un 40%, se evidencia con las fotos de charlas y vacunación.se evidencia a través de los acuerdos suscritos</p> <p>Tenemos grupos de Whatsapp que lo usamos y por tanto reducimos tiempo, uso de papel; diseño digital de hojas timbradas, formulario de vacaciones.</p> <p>Estamos en espera del Informe de auditoría de la cámara de cuenta</p>	<p>No hay mediciones</p> <p>No hemos realizado bechmarking</p> <p>No se ha diseñado un proceso en ese sentido</p>

8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).		No se realiza
9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	Ejecutamos el presupuesto como has sido aprobado, se evidencia en los informes de ejecución presupuestaria y en el informe anual de rendición de cuentas,	
10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.	se ejecuta el presupuesto	
11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	Cumplimos con nuestro presupuesto	

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.