



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

**AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE CONSTANZA
GESTION 2016-2020**

MODERNIDAD, TRABAJO Y TRANSPARENCIA

FECHA

JUNIO 2018

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. 	<p>Se evidencia que la organización ha formulado Misión y Visión, con la participación de la mayoría de los grupos de interés y los empleados. Evidencias: reuniones, convocatorias registro de participantes.</p> <p>El ayuntamiento del municipio de Constanza tenemos los valores definidos, la misión y visión institucionales. Evidencias: ley 176-7 de los ayuntamientos y el distrito Nacional, reglamentos internos y resoluciones</p> <p>Nuestra comunicación está bien asegurada por que nosotros realizamos jornadas de socialización con nuestros empleados y grupos de interés. Evidencias: comunicaciones por vía de whasapp, páginas web, murales, correos electrónicos, SISMAP, buzones de sugerencias internos y externos y otros</p> <p>La Misión, Visión y Valores son de reciente revisión Evidencias: reunión de personal</p>	<p>No existe un comité para revisar el buzón de sugerencias, no hemos socializado con los empleados el uso del buzón de sugerencia interna.</p>

<p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p>	<p>Se evidencia la existencia de normativas del sector público, implementación de los controles financieros, conformación del comité de compras y contrataciones públicas, además estamos en el proceso de conformación de la Asociación de servidores públicos. Evidencias: Ley 41-8 de función pública y sus reglamentos de aplicación. Ley 340-6 de compras y contrataciones públicas. Registro de participantes Fotografías Comunicaciones Resoluciones municipales</p>	<p>No se ha conformado el comité de ética del Ayuntamiento del Municipio de Constanza. No hemos realizado la charla o socialización del régimen ético y disciplinario para toda la persona.</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>Se han realizado la socialización de la ley de Función Pública y sus reglamentos de aplicación para todo el personal. Contamos con sistema Integrado para la gestión Financiera (MUNICIPIA). Contamos con procedimiento para la adquisición de Bienes, Servicios y Obras. Evidencias: Registro de asistencia, fotografías, Ver Sistema de MUNICIPIA.</p>	<p>No contamos con un comité de Ética.</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>El Alcalde del Ayuntamiento del Municipio de Constanza Llc. Ambiorix Sanchez Caraballo lleva a cabo actividades internas con el personal para reforzar la confianza mutua, respeto entre líderes directores y empleados y monitoriza la continuidad De la Misión Visión y Valores. Evidencia: Minutas, Convocatorias, Registros de Participantes, fotografías.</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"> 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”). 	<p>Contamos con una estructura refrendada por el MAP. Tenemos identificadas las funciones por Departamentos. Evidencia: Ver Estructura. Evidencia: Resolución que aprueba la estructura organizativa.</p> <p>El ayuntamiento del Municipio de Constanza identifica y fija las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura. Evidencia: Presupuesto institución.</p> <p>El ayuntamiento Del Municipio de Constanza tiene definido sus objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades. Evidencias: Presupuesto Anual Institucional, Presupuesto participativo 2018 y registros de reuniones para conocer los resultados del presupuesto participativo.</p> <p>Tenemos el sistema MUNICIPIA, que nos permite trabajar los dilemas éticos de los empleados. Evidencia: Ver Sistema de MUNICIPIA.</p>	<p>No hemos trabajado el Manual de Funciones con la asesoría del MAP</p>

<p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Estamos trabajando nuestra gestión enfocados al Modelo CAF. Evidencia el SISMAP Municipal.</p> <p>El Ayuntamiento del Municipio de Constanza formula y alinea la estrategia institucional a través de la utilización de varios sistemas. Evidencia: Sistema de presupuesto de los Gobiernos Locales (SIPREGOL), Tesorería de la Seguridad Social (TSS), internet banking banreservas, Sistema Financiero Municipal (MUNICIPIA), DGII, Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas, Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL).</p> <p>La organización genera condiciones adecuadas para el buen desempeño de la gestión municipal. Evidencia: mantenimiento de la estructura de la organización, equipos y redes informáticas, mobiliarios, vehículos, herramientas de labores operativas, equipos de seguridad.</p> <p>La organización posee condiciones para la comunicación interna y externa. Evidencia: posee un blog de Facebook, correos, teléfonos, servicios de flotas, mural, pagina web.</p> <p>Se demuestra este compromiso de los líderes con el apoyo que dan a las personas, gestionar los sistemas electrónicos. Se consulta con otros ayuntamientos de la región para</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>asesorarnos con relación a temas de interés. Evidencia: Encuentros. Tenemos grupos de Whatsapp, realizamos reuniones periódicas tanto internas como con los grupos de interés. Evidencia: Grupo de Whatsapp</p>	
---	--	--

SUBCRITERIO I.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>En nuestro ayuntamiento tratamos de cumplir con los valores establecidos, nivel de cumplimiento de las exigencias de las normas y leyes del sector. Evidencias: registros de reuniones con el personal</p> <p>Se realizan reuniones entre algunos departamentos con los empleados y líderes para promover el respeto y la solidaridad Evidencias: minutas, fotos.</p> <p>Realizamos encuentros, hacemos convocatoria individuales donde se puedan plantear cualquier situación con relación de la consulta tomamos notas de las sugerencias y opiniones de las personas de la organización. Evidencias: Minutas de reuniones</p>	

<p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p> <p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</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>En el Ayuntamiento del Municipio de Constanza apoyamos a las personas en el desarrollo de sus tareas y planes y objetivos, Evidencias: Permisos para estudios, fallecimiento de un familiar, citas médicas, vacaciones, licencias pro enfermedad, etc.</p> <p>Se trabaja la retroalimentación de los líderes a los empleados en las diferentes áreas, por instrucciones a los encargados o por medio de reuniones, inclusive dando apoyo a otras áreas. Evidencias: fotos y registro.</p> <p>Promovemos y animamos a las personas por medio de las capacitaciones, Evidencia: Convocatorias por escrito a los participantes, fotografías.</p> <p>Se realizan por medio del buzón de sugerencia y en las reuniones periódicas por áreas. Evidencia: Buzón de Sugerencias.</p> <p>Respetamos y respondemos a las necesidades de los empleados, Evidencia: Permisos, vacaciones, licencias, entre otros.</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</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. 3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización. 4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios. 5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. 	<p>Desarrollamos un análisis de las necesidades de los grupos de interés y compartimos los datos con la organización Evidencias: registros de participantes de las reuniones realizadas con las juntas de vecinos y la socialización con los empleados de este Ayuntamiento</p> <p>Ayudamos a las autoridades políticas para definir las políticas públicas, Evidencias: Convocatorias que nos envían de FEDOMU y otras organizaciones, para asistir a las diferentes actividades donde se toman decisiones.</p> <p>Identificamos las políticas públicas a través del Consejo Económico y Social, Evidencia: Acta de conformación del comité y la Resolución.</p> <p>Comprobamos que los objetivos y metas de los productos y servicios ofrecidos están alineados con las políticas públicas, Evidencias: el presupuesto participativo, registro de reuniones con las autoridades políticas y con los grupos de interés.</p> <p>Involucramos a los políticos y grupos de interés para poder desarrollar la gestión de la organización, Evidencias, convocatorias a reuniones de coordinación para actividades conjuntas.</p>	

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>Tenemos una relación proactiva y efectiva con todas las autoridades tanto políticas como los grupos de interés, por medio de la Oficina de Participación Comunitaria Evidencia: reuniones, registros de participación y fotos.</p> <p>El Ayuntamiento del Municipio de Constanza mantiene acuerdo con la Universidad Agroforestal Fernando Arturo de Meriño (UAFAM), y el Consejo Nacional de Drogas. Evidencias: ver copia de los acuerdos</p> <p>Se participa en todas las actividades que nos invitan a participa, sea el Alcalde o por medio de un representante. Evidencia: Invitaciones y participaciones.</p> <p>Contamos con la página del ayuntamiento (http://constanza.gob.do/), facebook, tenemos un encargado de Comunicaciones. Evidencia: Ver Página Web y Facebook</p>	<p>No se evidencias el concepto de marketing para los productos y 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
----------	--------------------------------------	-----------------

<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>Tenemos identificados todos los grupos de interés del municipio, iglesias, ONG, grupos juveniles, juntas de vecinos y los empleados tienen reconocimientos, Reuniones periódicas para dar seguimientos y coordinación a los trabajos.</p> <p>Evidencias: Convocatorias Fotos Registros</p> <p>Para poder recolectar los datos realizamos reuniones de seguimientos con los munícipes.</p> <p>Evidencias: Listado de las instituciones y grupos del municipio para tener más contacto. Convocatorias Fotos Registros</p> <p>Se realizan reuniones periódicas de seguimiento y coordinación para la toma de decisiones de algunos temas con relación al desarrollo del municipio.</p> <p>Evidencias: Convocatorias Fotos Registros</p> <p>Recopilamos de forma sistemáticas las informaciones relevantes de la gestión,</p> <p>Evidencias: Memoria Anual de la gestión, profesionalización de los lideres</p>	
--	--	--

<p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>EL Ayuntamiento del municipio de Constanza y su comité de calidad está trabajando en este diagnóstico con el CAF. Evidencia: Reuniones Fotos Correo Talleres de capacitación Autoevaluación CAF.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<p>Realizamos acciones enfocadas a la Misión, Visión y los objetivos. Evidencia: Presupuesto Participativo y el Consejo Económico y Social Municipal.</p> <p>Se han involucrado a todos los grupos de interés en el desarrollo Consejo económico y Social Municipal y Presupuesto participativo. Evidencia: Ver registro de participantes, fotos del Presupuesto Participativo y CESM.</p> <p>Aseguramos la disponibilidad de los recursos mediante el presupuesto municipal y las normativas que lo sustentan, Evidencia: Resolución de aprobación del presupuesto emitida por la sala capitular.</p>	<p>No hemos concluidos los trabajos con el Plan Municipal de Desarrollo</p> <p>No se evidencias la evaluación de las tareas existentes en los productos y servicios facilitados</p>

<p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>Equilibramos y priorizamos las obras , las tareas y los recursos, tanto a corto, mediano y largo plazo, según el presupuesto aprobado, Evidencia: Ejecución presupuestaria</p> <p>Desarrollamos jornadas de limpieza en las diferentes comunidades, con la participación de las áreas de salud y las juntas de vecinos, Evidencia: fotografías.</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). 	<p>Existe una estructura organizativa, las prioridades son desarrolladas de acuerdo al presupuesto de ingresos y gastos anuales. Evidencias: Presupuesto de Ingresos y Gastos, PPM.</p> <p>Desarrollamos planes y programas con objetivos y resultados para algunas áreas de del ayuntamiento, Evidencias: activación del COE ante desastre, Plan de capacitación de para los empleados.</p> <p>Se remite las memorias, presupuesto de ingresos y gastos a las diferentes áreas. Evidencias: acuse recibo envío de oficio a los diferentes ministerios.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>	<p>No se evidencia que la planificación estratégica se realiza para toda la organización.</p>

7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.		No se evalúan las necesidades de reorganizar la estrategia.
--	--	---

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 evidencia
3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.		No se evidencia
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).		No se evidencia
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Asignación de fondos en el presupuesto mediante el Presupuesto de Ingresos y Gasto del Ayuntamiento, evidencia: el Presupuestos.	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	No se evidencia	
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.	Existe página web se presentan detalles de los servicios brindados. Evidencia: http://alcaldiaconstanza.gob.do/	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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.	<p>Se ejecuta el sistema de evaluación y desempeño cada seis meses.</p> <p>Evidencias: copia de las evaluaciones de personal.</p> <p>Desarrollamos e implementamos una política de Recursos Humanos teniendo en cuenta las competencias, así como los criterios sociales, igualdad de oportunidades, hombres y mujeres</p> <p>Evidencias: Permisos por el nacimiento de un hijo, pre-post natal, ayuda a discapacitados y envejecientes</p> <p>Aseguramos las capacidades de las personas, en algunos cargos, ya que al momento de la inducción del puesto le informamos cuáles son sus obligaciones y responsabilidades Evidencia: Copia de la descripción del puesto.</p>	<p>No se evidencia la actualización del manual de descripción de puestos y funciones actualizado.</p>

<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>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>Apoyamos el desempeño de las personas, Evidencia: Formularios de evaluación del personal</p> <p>Se utilizan perfiles de hecho en la política de selección se recomienda que los mismos sean a fin con el manual de puestos y funciones.</p> <p>Los servidores públicos reciben formación y además la infraestructura del gobierno local es muy buena, en cuanto a servicio electrónico no lo ofrecemos pero tenemos página web que informa a toda la ciudadanía sobre los servicios ofrecidos en el gobierno local. Evidencias: expedientes que reposan en los expedientes de RRHH.</p> <p>El personal de este ayuntamiento tiene igual oportunidad y atención, ya que nuestros colaboradores son seleccionados sin importar la orientación sexual, genero discapacidad, raza o religión, Evidencias: Expedientes que reposan en los archivos de RRHH</p>	<p>No se evidencias una política clara de selección, promoción, recompensa.</p> <p>No existe la evaluación del desempeño por resultados.</p> <p>No realizamos reconocimientos</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
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.	Se identifican las capacidades de las personas con miras a identificar las necesidades por colaborador y departamento, a través de la evaluación del desempeño. Evidencia: Plan anual de capacitación expediente de los empleados	
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.	Se evidencia con el plan anual de capacitación, evidencias: certificados de cursos	
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.	Se realiza la detección de necesidades al personal anualmente, enlazados a los criterios establecidos por el Instituto de Administración Pública INAP, evidencia, Plan de capacitación	
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.	Se realizan capacitación a nivel de Diplomado y cursos técnicos para desarrollo las competencias de los empleados, evidencias, certificados	
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).	Establecemos que cuando entra una persona nueva los instruimos y lo acompañamos en todo el proceso de adaptación, Evidencias: minuta externa de las instrucciones, guía con funciones a	

	realizar y modelo digitales de los documentos que se emiten.	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Promovemos la movilidad interna, a nivel de que todo el personal tenga conocimiento de toda la organización. Evidencias: formulario de permiso, otros	
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).	Utilizamos métodos modernos que permitan la formación del personal, todo el personal tiene un perfil de facebook para que puedan acceder a las informaciones del ayuntamiento, evidencias, correos electrónicos y otros	
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.	Hemos realizado formación en estos temas para los empleados para el manejo de riesgos y conflictos de interés., evidencias, registros de participación	
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.	Existe Plan de formación establecido, evidencia, plan de capacitación.	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No se Evidencia

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.	El alcalde realiza reuniones periódicas con los empleados y los recibe en su despacho	

	para tratar temas de interés. Evidencias. Minutas registros de participantes a las reuniones y fotos	
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)).	Contamos con buzones de sugerencia y murales y portal webs, las reuniones, evidencias. Minutas registros de participantes a las reuniones	
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.	Estamos trabajando con la conformación de la Asociación de servidores públicos del Ayuntamiento, conforme a lo establecido a la ley de función pública 41- 08, evidencia: Acta de conformación	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.		No se han realizado
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.		No se ha realizado
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	Tenemos buzones de sugerencia. Evidencia: Ver buzones de sugerencias..	No se ha realizado
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Si se asegura las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. Evidencias: Seguro Médico de Empleados, inclusión de los empleados en Riesgo Laboral, listado de entrega de guantes y materiales para el cuidado a empleados.	
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,	Si se garantizan las condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por	

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.	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. Evidencias: Carpeta de Empleados en Licencias y permisos.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Si se presta especial atención a las necesidades de los empleados más si se presta especial desfavorecidos o con discapacidad. Evidencia: carpeta de empleados	
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).	Se realizan acciones en base a las necesidades externada por los Empleados, evidencias, planes y programas de formación deportivas.	

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.).	Si se identifican los socios claves del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y se establece el tipo de relaciones. Evidencias: Listado y Relación de proveedores y suministradores	

<p>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.</p>	<p>Si se desarrollan acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socioeconómico y medioambiental de los productos y servicios contratados. Evidencias: acuerdo con la Universidad Agroforestal Fernando Arturo de Meriño (UAFAM) Y EL Consejo Nacional de Drogas.</p>	
<p>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.</p>	<p>Si se desarrollan e implementan proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales. Evidencias: proyecto de construcción de puente para comunicar una comunidad con otra en conjunto con la Presidencia de la Republica.</p>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>Se realizan reuniones de seguimiento</p>	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>Tenemos identificada las necesidades de alianza a largo plazo, evidencias: Alianzas UAFAM.</p>	
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>Tenemos definidas las responsabilidades de nuestras alianzas, Evidencias: Convenios firmados y sellado por las partes.</p>	
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.</p>	<p>Se continúa trabajando en el fortalecimiento de las capacidades organizativas a través del Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo el</p>	

	MAP, Ministerio de Medio Ambiente, entre otras instituciones Evidencia: fotos y registro de asistencias	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No se evidencia
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Seleccionamos a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social, Evidencia: Aplicación de la Ley 340-06 (de Compras y Contrataciones Públicas)	

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.).		No se evidencia
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.		No se evidencia
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.	Incentivamos el involucramiento de los ciudadanos/clientes y sus representantes, Evidencias: copias de convocatorias y registros de participantes de las Juntas de Vecinos y la sociedad civil para coordinar las ejecutorias del presupuesto participativo	

<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, 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.).</p>	<p>Se cuenta con un buzón de sugerencias para ver las quejas más comunes de los ciudadanos. Evidencias: ver buzones en algunos lugares de la alcaldía.</p>	
<p>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).</p>	<p>Se cuenta con páginas de Facebook, Twitter, Instagram, You Tube, Ruedas de prensa - Pag. Web Libre Acceso a la Información Pública, evidencias : caratulas de los portales</p>	
<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>Se Cuenta con la participación de Ciudadanos en algunos procesos de gestión como en el Presupuesto Participativo, El Consejo Económico Y Social Municipal Evidencia: Convocatoria, Fotos, Registro de Asistencia.</p>	
<p>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.</p>	<p>Se evidencia indicadores de calidad a través el SISMAP MUNICIPAL. Evidencia: Ranking del SISMAP</p>	
<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>	<p>Se evidencia en la disposición de los medios de información para todos los ciudadanos , evidencias, página web, boletines, redes sociales, brochures, etc.</p>	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos	Tenemos alineados la gestión financiera	

estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Con los objetivos de forma eficaz, Evidencia: Presupuesto de Ingresos y Gastos del Ayuntamiento.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.		No se evidencia el análisis de riesgo y oportunidades para decisiones financieras
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	La aseguramos la transparencia financiera y presupuestaria, Evidencias: misión de Informes financieros mensual y mensual a la Cámara cuenta, FEDOMU, Contraloría.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Contamos con un eficaz Sistema para asegurar la gestión rentable Evidencia: MUNICIPIA	
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.).	El Ayuntamiento del Municipio de Constanza cuenta con un sistema de planificación presupuestaria. Evidencia: Presupuesto Ingresos y Gastos.	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.		No se evidencia
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Fundamentamos las decisiones de inversión y control financiero, Evidencias: Copias de expedientes de las diferentes ejecuciones con los soportes correspondientes	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.		No se evidencia

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, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad. 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>Contamos con un sistema de procesamiento de datos, Evidencias: Equipos informáticos, Municipia para trabajar con los cheques, nóminas para el área de Tesorería y Contabilidad.</p> <p>Garantizamos que la información disponible externa e internamente sea usada eficazmente, Evidencias: Municipia, libro contables, copias de expedientes y diferentes plantillas, entre otros.</p> <p>Se mantiene estricto control sobre las informaciones de la organización con el fin de ser utilizados en el momento que se han requeridos, Evidencia: Archivos de expedientes</p> <p>Utilizamos diferentes canales para difundir la información de la organización, Evidencias: Correos electrónico, cartas, memorándum, circulares, etc.</p> <p>Garantizamos el acceso a nuestras informaciones, Evidencia: Informes trimestrales, correo electrónico, usuario de Facebook</p>	<p>No se evidencia el aseguramiento de un intercambio permanente de conocimiento</p>
--	---	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <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 	<p>Hemos diseñado la gestión de la tecnología de acuerdo a nuestros objetivos, Evidencia: Cartas de solicitud enviada a la OPTIC para el proceso de elaboración de página web, la página de facebook y correo electrónico.</p> <p>El Ayuntamiento ha invertido en la adquisición de varios equipos para los cuales contamos con personas capacitadas para la operación de los mismos, Evidencia, copias de informe remitido por los operadores</p> <p>Cronograma de mantenimiento a equipos, Implementación de software especiales según proyecto (Municipia), pagina web en desarrollo aplicación para quejas y sugerencias de los usuarios. Participamos con nuestros grupos de interés, Evidencias: registros de reuniones con nuestros munícipes y asociados</p> <p>Trabajamos el mantenimiento de las redes internas del ayuntamiento , Evidencia copia de solicitud donde solicitan el</p>	<p>No se evidencia</p>

<p>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p> <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>mantenimiento de un equipo sea este carta o formulario</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</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>Nuestras oficinas están todas ubicadas en un espacio adecuado que facilita las labores cotidianas y que varias oficinas que están separadas por sus característica, Evidencias: señalización de las oficina conexión transporte por medio de rutas de guaguas y motoconchos</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 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>Damos buen uso a nuestras instalaciones, ya que contamos con oficinas cómodas, salones para reuniones, cocina, Evidencias: Fotos de las diferentes áreas.</p> <p>Existe un Encargado de Servicios Generales, una Encargada de la Cocina para velar por el buen uso y mantenimiento tanto de la planta física como de los equipos en las oficinas, Evidencias: ver nomina Copias de la facturas de los mantenimientos realizados</p> <p>Garantizamos el buen uso de los medios de transporte y recursos energéticos, Evidencia: facturas de los mantenimientos preventivos realizados a los vehículos.</p> <p>Garantizamos la accesibilidad a nuestras instalaciones, ya que estamos ubicados en la Calle Matilde Viñas No. 9 esq. Sánchez disponibles, para nuestros ciudadanos clientes Evidencia: fotos de las instalaciones</p> <p>Si tenemos registros de los activos fijos (mobiliarios y equipos) del ayuntamiento Evidencia: existe un inventario de todos y cada uno de los equipos por departamentos</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
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua. 2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso). 3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante. 4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos. 5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes). 6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización. 7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario, 8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos 	<p>Los empleados y los grupos de interés son involucrados por medio de reuniones realizadas, Evidencias: registros de participantes, fotos y copias de las convocatorias</p> <p>Lo recursos son asignados a través del presupuesto de la institución y del clasificador de gastos, Evidencia: presupuesto</p> <p>Estamos trabajando en la implementación del Marco Común de Evaluación CAF y con las normas de contraloría indicadores de</p>	<p>No tenemos los mapas de proceso No tenemos todos los proceso identificado documentados</p> <p>No se Evidencia</p>

<p>(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>resultados para establecer, Evidencia: Autoevaluación CAF</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</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 existe
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.).		No se Evidencia
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.		No se evidencia
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.	Involucramos a nuestros ciudadanos /clientes en las diferentes actividades que desarrolla este ayuntamiento, Evidencias: fotos de trabajos realizadas con las juntas de vecinos, celebración del carnaval, fiestas patronales, etc.	

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 evidencia
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.	Tenemos las informaciones adecuadas y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos Evidencia: oficina de libre acceso a la Información, libros contables, ente otros	
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.).		No se evidencia
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Contamos con dos buzones de sugerencias visibles a todo el público, evidencias, informes de los buzones.	

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.	Definimos los procesos claves, en el cual definimos las responsabilidades y actores involucrados en los procesos, Evidencias: recogida de basuras y cadenas de servicios.	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Coordinamos los procesos con los socios claves de los sectores público, privado y no lucrativos, Evidencias: Jornadas de trabajos de Semana Santa, COE, Cruz Rojas, Defensa Civil, actividades Navideñas, Patronales, torneos deportivos, gestiones financieras con la contraloría, FEDOMU, procesos de RRHH con el MAP, entre otros.	

3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Intercambiamos datos de la institución con otros socios, Evidencias: informes tramitados a FEDOMU.	
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.		No se evidencia
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No se evidencia
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 evidencia
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).	Este ayuntamiento se encuentra en el proceso del autodiagnóstico de toda la organización, Evidencia: Auto-Evaluación CAF	

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
I. 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		No existen las mediciones

<p>escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>		<p>No existen las mediciones.</p>
--	--	---

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>		<p>No existe las mediciones.</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 existen las mediciones.</p> <p>No existen las mediciones.</p> <p>No existen las mediciones.</p> <p>No existen las mediciones.</p>
--	--	---

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. 3. Costo de los servicios. 4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. 	<p>El costo de los servicios está en la ordenanza municipal para cobros de arbitrios</p>	<p>No existen las mediciones.</p> <p>No existen las mediciones.</p> <p>.</p> <p>No existen las mediciones.</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. 		<p>No existen las mediciones.</p> <p>No existen las mediciones.</p> <p>No existen las mediciones.</p> <p>No existen las mediciones.</p>

5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.		No existen las mediciones.
--	--	----------------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.		No existen las mediciones.
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.		No existen las mediciones.
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).		No existen las mediciones.

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). 2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 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.		No tenemos mediciones en ningunos de esto ejemplos.

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 innovación. 		No tenemos evidencias en ningunos de los ejemplos.

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 	<p>Tenemos 267 empleados tienen igualdad de oportunidades, en cuanto, a los servicios</p> <p>Evidencias: Seguro médico, cooperativa, servicios funerarios, cursos técnicos, etc.</p>	No existen las mediciones

ambientales de trabajo.		
-------------------------	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. 2. Motivación y empoderamiento. 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.		No existen las mediciones No existen las mediciones No existen las mediciones

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

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

<p>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>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>El 100% del personal del ayuntamiento tiene una participación activa, ya que su misión es brindar servicios a los ciudadanos, Evidencias, hoja de programación de la recogida de desechos sólidos.</p>	<p>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p>
---	--	---

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p>		<p>No existe las mediciones</p>

<ol style="list-style-type: none"> 2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global). 3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.). 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.). 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.). 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). 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.). 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>No existe las mediciones</p>
---	--	---

9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.		No existe las mediciones
---	--	--------------------------

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.). 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). 6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas. 7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados). 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>No existe las mediciones</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).		No existe las mediciones
10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).		No existe las mediciones

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>No se evidencian las mediciones</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. 8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). 9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. 10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera. 11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.). 	<p>Evaluamos el desempeño de nuestro personal a través de formularios por grupos ocupacionales Evidencia: 100% del personal evaluado por medio de formularios.</p>	<p>No se evidencian las mediciones</p>

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