



**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"> <li>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</li> <li>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</li> <li>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</li> <li>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</li> <li>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</li> <li>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.</li> <li>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y</li> </ol>	<p>Se ha formulado, redactada y desarrollada la Misión y la visión de la institución. <b>Evidencia:</b> presupuesto</p> <p>Se ha establecido un marco de valores</p> <p>Al inicio de cada año y en el cambio de cada trimestre se hace una revisión y socialización con el personal.</p> <p>Se ha formulado, redactada y desarrollada la Misión y la visión de la institución. Ver en el presupuesto.</p> <p>Se realiza a través de reuniones con los empleados de áreas más vulnerables.</p> <p>Cada mes, con las ejecuciones presupuestarias se pasa balance a algunos</p>	<p>Socializar con todos los grupos de interés y publicar en mural</p> <p>Socializar y publicar el marco de los valores</p> <p>No contamos con Evidencias de las revisiones</p> <p>No contamos con la Misión y la visión de la institución plasmada en murales</p> <p>No contamos con manuales de ética.</p> <p>No contamos con Evidencias</p>

valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).	departamentos y se orienta a la mejora continua. <b>Evidencia:</b> Comunicaciones de 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"> <li>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</li> <li>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</li> <li>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</li> <li>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</li> <li>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.</li> <li>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos</li> </ol>	<p>Establecido y funcionando. <b>Evidencia:</b> Redacción de alianzas</p> <p>Estamos realizando cambios en la estructura con la reubicación y designación de nuevo personal. <b>Evidencia:</b> comunicaciones de solicitudes.</p>	<p>No contamos con manual de puestos y funciones, no contamos con estructura aprobada por el MAP.</p> <p>No hacemos mediciones</p> <p>No contamos con una matriz de riesgo</p> <p>No contamos con un sistema de calidad</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>A través de encuentros y orientaciones generamos las condiciones propias de los equipos de trabajo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Convocatorias de reuniones, fotos.</p> <p>A través de grupos de las redes sociales, flotas de celulares y mensajerías mantenemos con éxito nuestra comunicación interna.</p> <p><b>Evidencia:</b> Flotas, Mensajería, Wathsap</p> <p>Con la participación de cursos, seminarios, congreso, ofrecido por diferentes instancias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Socializado con empleados cercanos en reuniones.</p> <p><b>Evidencia:</b> convocatorias internas</p>	
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>Nuestro alcalde mantiene Informado oportunamente, capacitaciones continuas, en nuestra institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de actividades internas y reuniones con el personal.</p> <p>Nuestro alcalde es un líder abierto a escuchar sugerencias sin importar los cargos que ocupen los mismos.</p> <p><b>Evidencia:</b> fotos de reuniones y actividades internas.</p>	

<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p> <p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>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>Nuestro alcalde mantiene contacto periódico con nuestros empleados  <b>Evidencias:</b> Informes, sesiones, reuniones con diferentes grupos de interés</p> <p>Nuestro alcalde tiene una cultura de dialogo abierto, ofrece apoyo sin eximir al empleado de sus responsabilidades.  <b>Evidencia:</b> Convocatorias de reuniones y fotos</p> <p>Nuestro líder a través de reuniones y contactos personalizados mantiene al día nuestra institución con relación a todas las innovaciones de sector Municipal.  <b>Evidencia:</b> reuniones</p> <p>Se brinda y delega funciones en base a las capacidades.  <b>Evidencias:</b> asignaciones por áreas</p> <p>Nuestro líder a través de la motivación y permiso para estudios y capacitaciones.  <b>Evidencias:</b> Permisos firmados</p> <p>A través de actividades en el día del trabajador, encuentros especiales y cumpleaños.  Evidencia: fotos</p> <p>Se evidencia a través del cumplimiento de la ley en cuanto a licencias y permisos, y el testimonio de empleados.  <b>Evidencias:</b> permisos firmados</p>	<p>No contamos con buzón de sugerencias interna</p> <p>No contamos con reconocimientos a los empleados</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"> <li>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.</li> <li>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</li> <li>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</li> <li>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</li> <li>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</li> <li>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</li> <li>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</li> <li>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</li> </ol>	<p>A través de encuentros con autoridades superiores, municipales, provinciales, regionales y nacionales, tanto de las municipalidades y del congreso como funcionarios del gobierno central y entidades privadas y juntas de vecino.</p> <p>Por medio de encuentros realizados para tales fines con diferentes instancias</p> <p>Se evidencia a través de las ejecutorias de obras de interés para el desarrollo territorial, embellecimiento y apoya a sectores vulnerables y grupos zonales.</p> <p><b>Evidencia:</b> fotos de actividades.</p> <p>Están vinculados pues además de las transferencias para las ejecutorias estar apegada al marco legal, los servicios ofrecidos según las pautas del gobierno central y las estrategias de desarrollo establecidas por diversos organismos.</p> <p>Estamos trabajando con el MAP en el desarrollo de esta temática.</p> <p>Tenemos buenas relaciones con diferentes instancias políticas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Reuniones con gobernador, legisladores.</p> <p>Tenemos alianzas con los diferentes ministerios y organizaciones de la comunidad.</p> <p>Participamos en todas las actividades que se nos invita, tanto en nuestro territorio como</p>	<p>No contamos con seguimiento a los mismos</p> <p>No sistematizamos los encuentros</p> <p>No se está dando seguimiento a los comité de desarrollo local</p> <p>No estamos involucrando a los grupos de interés en el desarrollo de la gestión.</p> <p>No hemos redactado las alianzas.</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>fuera. Así mismo en las actividades que son libre, para todo público.  Nuestro líder nos insta a la transparencia contamos con un Facebook Institucional. Contamos con un área de comunicación a nombre de Kilvio Peña.  <b>Evidencia:</b> Facebookk, comunicaciones y nota de prensa.  Contamos con un registro de los productos con los que contamos.  <b>Evidencia:</b> registro</p>	<p>No contamos carta compromiso</p>
--	--	-------------------------------------

## **CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION**

*Considerar lo que la organización está haciendo para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</li> <li>Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</li> <li>Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</li> <li>Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/ desarrollo de la organización.</li> <li>Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas</li> </ol>	<p>Están identificados todos los grupos de interés relevante de la institución.  <b>Evidencia:</b> relación.  Iniciamos este proceso en encuentros con diferentes grupos.</p>	<p>Actualizar la relación existente</p> <p>Redactar y sistematizar este indicador</p> <p>No hemos Recopilado ni revisado de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográfica.</p> <p>No contamos con un sistema de calidad.</p>

(por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</li><li>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</li><li>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</li><li>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</li><li>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</li><li>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</li></ol>	<p>Nuestra institución tiene claro en la traducción de la misión y la visión lo objetivos dentro del plan operativo anual. <b>Evidencia :</b> Poa</p> <p>Involucramos los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia mediante el presupuesto donde equilibramos y planificamos conjuntamente con el personal y la sala de regidores en su aprobación: <b>Evidencia:</b> Acta de asamblea</p> <p>Las ejecutariás se proponen en base a los recursos disponibles basados en la distribución de la ley 176-07. <b>Evidencia:</b> reportes de distribución</p> <p>Las tareas son equilibradas en base a los recursos, solicitudes, urgencias, necesidades y emergencias</p> <p>Nuestra institución tiene clara esta política, en el presupuesto están la ejecutorias de las obras enfocada a la comunidad. <b>Evidencia:</b> presupuesto anual.</p>	No lo realizamos

**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"> <li>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</li> <li>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</li> <li>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</li> <li>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</li> <li>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</li> <li>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).</li> <li>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</li> </ol>	<p>La planificación está establecida en base a prioridades y solicitudes de grupo de interés.  <b>Evidencia:</b> presupuesto</p> <p>En el presupuesto contamos con todos los procesos correspondientes a las tareas.  <b>Evidencia:</b> presupuesto</p> <p>Estamos en la elaboración de plantillas para verificar mediante indicadores en cada una de las unidades.</p> <p>Nos reunimos mensualmente se hacen secciones que son abiertas conjuntamente con los regidores, donde planteamos y evaluamos la eficacia de las tareas.  <b>Evidencia:</b> acta asamblea y fotos.</p> <p>Cada trimestre se avalúa los trabajos y ejecuciones presupuestarias.  <b>Evidencia:</b> comunicaciones de convocatoria</p>	<p>No contamos con estrategias para redactar de forma separada las consultas del presupuesto.</p> <p>No tenemos actualmente indicadores descritos</p> <p>No hacemos encuestas a los ciudadanos clientes</p> <p>No contamos con mediciones en la junta</p> <p>Redactar actas y trabajos de reorganización trimestral</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 lo estamos realizando
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.		No lo estamos realizando
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	Se han realizado varios encuentros con empleados y diferentes instancias, actualmente contamos L + L es un programa de limpieza, de chapeo, recogida de desechos sólidos. <b>Evidencia:</b> Fotos	No Sistematizamos la planificación
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 lo estamos realizando
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Los cambios ejecutados van de la mano con los recursos disponibles asegurando los recursos necesarios. <b>Evidencia:</b> mensajes de wassap.	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No se hace
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 contamos con el SASP

### **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</li><li>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</li><li>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</li><li>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</li></ol>	<p>En nuestro presupuesto anual evaluamos las necesidades presente y futura del personal. <b>Evidencia:</b> Nominas</p> <p>Nuestra institución labora con flexibilidad y apego a las normas para una buena gestión humana de los recursos.</p> <p>Nuestra institución cuenta con un personal el cual se les brinda la facilidad de ocupar otras funciones en base a sus capacidades. <b>Evidencia:</b> acciones de personal Funciones establecidas</p>	<p>No contamos con evaluación del desempeño</p> <p>No contamos con manual de puestos y funciones</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>No contamos con reconocimiento</p> <p>No contamos con concursos</p> <p>No contamos con el SASP</p> <p>No contamos con evaluaciones del desempeño</p>
---	--	---

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>Se han identificado características individuales del personal tanto en lo laboral como extra, así como maximizamos los recursos humano.</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>El personal de la institución está en diferentes universidades capacitándose en diferentes áreas del saber.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	<p>No contamos con un plan de capacitaciones</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 contamos con un plan de capacitaciones</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>No hacemos evaluaciones</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 contamos con un manual de inducción</p>
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</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>Nos mantenemos orientando a que los empleados se capaciten en tecnología y áreas técnicas.</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 contamos con un POA de empleados</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 análisis costo/beneficio.</p>		<p>No realizamos la retroalimentación</p>
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Se promueve el trabajo en equipo, a través de reuniones. <b>Evidencia:</b> Comunicaciones	
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)).	Tenemos un grupo de trabajo para compartir ideas y situaciones laborales. <b>Evidencia:</b> Grupo de empleados para información	
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 planes se construyen con la participación de los diferentes empleados. <b>Evidencia:</b> reuniones y fotos	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleado sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Se buscan puntos de vistas comunes para el trabajo a través de encuentros con el personal. <b>Evidencia:</b> reuniones, convocatorias, fotos..	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Se efectúan encuentros para evaluar y mejorar en conjunto con el personal. <b>Evidencia:</b> fotos de encuentros, registros, convocatorias	
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.	Se brinda la oportunidad de que cada empleado opine sobre las temáticas referentes a la institución, sus labores y la comunidad. <b>Evidencia:</b> Reuniones interdepartamentales	

7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Laboramos en buenas condiciones ambientales y brindamos oportunidades para tales fines.	
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.	Nuestros empleados reciben capacitaciones, y los que necesitan algún permiso para estudios se les facilita.	No contamos con evidencia de que se esté garantizando las condiciones de conciliación.
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Actualmente brindamos apoyo a los empleados con algunas limitaciones. Contamos con empleados con condiciones especiales. <b>Evidencia:</b> Nombramientos	
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).	Tenemos establecido el reconocimiento a personas en el reglón de mérito estudiantil y de igual manera equipos deportivos y personas destacadas en diferentes renglones. <b>Evidencias:</b> reconocimientos	

#### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

*Considerar lo que la organización hace para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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	Tenemos empresas y empresarios de los diferentes sectores que colaboran con la institución, el desarrollo local y las relaciones interinstitucionales. <b>Evidencia:</b>	

sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).		
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.		No contamos con acuerdos
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.		N contamos con proyectos
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No se monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No se han identificado las necesidades de las alianzas
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.		No sé han definido las responsabilidades
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No se realiza
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No realizamos Bechmarking
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.		No contamos con listado de proveedores

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Asegurar unapolítica proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su	A través de la rendición de cuenta, difusiones o publicaciones. <b>Evidencia:</b> Rendición de cuentas	

estructura y procesos, etc.).		
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.		
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 motiva a través de diferentes medios la participación de los ciudadanos en la participación para la toma de decisiones. <b>Evidencia:</b> Correos, Facebook	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, reuniéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	Hemos establecido un buzón de sugerencias y un Facebook para el contacto con los ciudadanos clientes. <b>Evidencia:</b> Facebook, Buzón de sugerencias externa	
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	Se ha establecido la oficina de libre acceso a la información y a través de los informes enviados a las diferentes instituciones. <b>Evidencia:</b> Espacio de libre acceso a la información.	
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 realiza
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.		No trabajada aún

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 contamos con encuestas
---	--	---------------------------

**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.	La gestión financiera está alineada con los cursos de tal forma que se pueda eficientizar el gasto. <b>Evidencia:</b> Informes	Aumentar las Recaudaciones
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Al momento de invertirse toma en cuenta la rentabilidad de la inversión.	Redactar reuniones y asambleas de planificación
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Los registros financieros están sustentados por los soportes que garantían el buen manejo. <b>Evidencia:</b> Informes	No contamos con Cotizaciones
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	La contabilidad se maneja con programas que permiten un buen manejo en bases a la transparencia y el control interno. <b>Evidencia:</b> Programas	No con una escala salarial
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programa de presupuestos por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos).		No contamos con un sistema de planificación
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	El control de las finanzas, en materia contable es propio del departamento, bajo la supervisión del ejecutivo. <b>Evidencia:</b> informes	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en	Al momento de tomar decisiones de inversión se evalúan tanto el costo como los	No fomentamos los niveles de responsabilidad a los equipos de seguimiento.

la ética.	beneficiarios, responsabilizando los sectores para la sostenibilidad y la supervisión para un regule a lo ético y moral.	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.		

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</li> <li>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</li> <li>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurarse de su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</li> <li>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus áreas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</li> <li>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</li> <li>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los</li> </ol>	<p>Tenemos establecido el libre acceso a la información. <b>Evidencia:</b> Libre acceso</p> <p>Hemos establecido un buzón de sugerencias. Buzón de sugerencia</p> <p>Poseemos grupos de redes sociales para tales fines.</p> <p>Poseemos un Facebook de la institución para las informaciones a los diferentes grupos de interés. <b>Evidencia:</b> Facebook</p>	<p>No controlamos</p>

<p>miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida del posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>		
---	--	--

### **SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</li> <li>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</li> <li>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</li> <li>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestión de proyectos y tareas</li> <li>✓ La gestión del conocimiento</li> <li>✓ Las actividades formativas y de mejora</li> <li>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</li> <li>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</li> </ul> </li> <li>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.</li> <li>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.</li> </ol>	<p>Poseemos internet y hacemos uso de la tecnología para eficientizar nuestras labores.  <b>Evidencia:</b> Internet</p> <p>Trabajamos en línea con la DIGEPRES y hacemos uso de las TICs para el trabajo</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>financiero y documentaciones de rigor. Evidencia: Sistema</p> <p>Al elegir un equipo consultamos estos aspectos con miera a eficientizar el gasto</p>	
---	--	--

### **SUBCRITERIO 4.6.Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Equilibrarlaeficienciayeficiaciadeemplazamiento físicodela 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 ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p>	<p>Nuestras instalaciones han sido diseñadas para que el trabajo se acogedor y acorde a las características propias del mismo.</p>	<p>No contamos con ordenadores para distribuir materiales mediáticos</p> <p>No contamos con rampas para personas con discapacidad</p> <p>No se controla</p> <p>No se realiza</p> <p>No se lo hacemos</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>		No contamos con un desarrollo de políticas internas
--	--	---

**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>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>Contamos con la 176-07 y de presupuesto</p> <p>En cada una de las unidades los empleados saben sus funciones</p> <p>A través del POA, tenemos descrito los procesos a seguir durante un periodo. Evidencia: Presupuesto anual</p> <p>En el presupuesto se asignan los recursos en función a las necesidades y a poder satisfacer las mismas en base a su importancia y la obligación a impactar</p>	<p>No contamos con mapas de proceso</p> <p>No contamos con manuales de cargo</p> <p>No se evalúa</p> <p>No contamos con mapas de procesos</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>No contamos con una planificación de reducción en los procesos</p> <p>No contamos con carta compromiso</p> <p>No motorizamos ni evaluamos el impacto en la tecnología</p> <p>No hacemos innovaciones</p>
---	--	---

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>Contamos con productos y servicios registrados en un libro. Evidencia: libro</p>	<p>No lo hemos socializado con las partes interesadas</p>
<p>2. Involucraralosciudadanos/clientes eneldiseñoymejoradelosserviciosy productos (por ejemplo, por medio deencuestas, retroalimentación, grupos focales, sondesacercalosservicios yproductos y si son eficaces teniendo encuestaaspectosdegéneroydediversidad, etc.).</p>		<p>No realizamos encuestas</p>
<p>3. Involucraralosciudadanos/clientesy a otros grupos de inter éseneldesarrollo delosestándaresdecalidadparalosservicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>Nos reunimos para hacer mediante el diálogo abierto con las juntas de vecino las iglesias. Evidencias: fotos</p>	<p>No hacemos mediciones</p>

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.	Mediante reuniones con la junta de vecinos hacemos lo que es la distribución del presupuesto participativo. Evidencia: fotos y convocatorias	
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.		
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.	Contamos con un Facebook, donde puedan verificar todas nuestras actividades. Evidencia facebook	
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.).	Contamos con unos brocheros, de las actividades, cuando hay jornadas por eventualidades también se hacen brocheros. Evidencia: brocheros	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Contamos con un buzón de sugerencias, un área de libre acceso a la información. Evidencia: Buzón colocado en recepción.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.		No contamos con una cartera de servicios ni carta compromiso
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.		No tenemos nuestros procesos descritos
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Contamos con un cronograma de actividades por áreas en la comunidad donde están distribuidos los sectores en esta lista para la recogida de desechos sólidos. Evidencia: listado de recogida de desechos sólidos.	

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.	Nos reunimos con los directivos de otras comunidades para hacer análisis de los procesos. <b>Evidencia:</b> fotos, convocatoria por medio de comunicaciones.	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Contamos con un grupo de personas designadas para representar la Junta del limón en esas actividades. Evidencia: designaciones y fotos de las actividades.	
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 realiza
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).	Nuestra institución tiene una política de comunicación o dialogo abierto en todas las unidades. <b>Evidencias:</b> reuniones fotos	

## 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 escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	Periódicamente nuestra institución realiza encuentros abiertos para escuchar al personal. <b>Evidencia</b> comunicaciones	

<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>La tomas de daciones se da entre los empleados de dicha institución.</p> <p>Nuestra institución trabaja con una conducta positiva para así adquirir nuestra transparencia</p> <p>En nuestra institución se cumplen actualmente los niveles de calidad al máximo brindando los servicios correspondientes</p> <p>Se diferencia por el tipo de periodo de ayuda.</p> <p><b>Evidencias</b> los comprobantes.</p> <p>Las informaciones proporcionadas por la institución para fines de interés son de calidad debido al buen funcionamiento. Evidencias. pregunta a algunos usuarios y buzón de sugerencias</p> <p>Actualmente se brindan buenos servicios de recepción.</p> <p><b>Evidencia.</b> Buzón de sugerencias.</p> <p>El nivel de confianza es alto. Evidencia. Clientes y buzón de sugerencias.</p>	<p>No tenemos</p> <p>No se realizan encuestas</p>
--	--	---

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la presentación de		No contamos con mediciones

<p>los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>		<p>No contamos con un buzón de sugerencia externa</p> <p>No contamos con evidencias escrita</p> <p>No contamos con carta compromiso</p> <p>No contamos con encuestas</p>
--	--	--

### Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>Nuestro horario de atención es de 8:00am a 1:00Pm y cuando se presentan algunas más solicitudes de igual modo atendemos. Evidencia. Registro de asistencia</p> <p>Cuando la cantidad de usuarios es elevada en tiempo de espera es de 10 a 15 minutos. Evidencia. Registro del visitante</p> <p>Actualmente no existe ningún costo para los servicios brindados.</p> <p>En nuestra institución contamos con una oficina de libre acceso a la información así que si una información solicitada una información se les brindara. Evidencia: Fotos de la oficina.</p>	<p>No contamos con carta Compromiso</p>

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

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

1. Número de canales de información y su eficiencia.	Oficina de libre acceso a la información y es muy eficiente por su disponibilidad. Usuarios	No contamos con evidencia de la disponibilidad y precisión en la organización.
2. Disponibilidad y precisión de la información.	Siempre estamos disponibles para prestar cualquier información	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	Es muy aceptable.	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.	0%	
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	El alcance de nuestros esfuerzos sido fructífero porque ya tenemos nuestra oficina de libre acceso a la información pública. Evidencia: fotos de puesto Acceso a la información pública.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	Si se presentan quejas el tiempo de procesamiento es de una semana.	No contamos con evidencia escrita
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.	Ninguno.	No contamos con evaluaciones en los servicios
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).		

**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

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

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

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

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</li> <li>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</li> <li>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</li>   <li>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</li> <li>5. Mecanismos de consulta y diálogo.</li>   <li>6. La responsabilidad social de la organización.</li> </ol>	<p>Periódicamente nos reunimos con el personal con un porcentaje de 80% a 95%.</p> <p><b>Evidencia:</b> Minutas, fotos.</p> <p>Nuestros empleados fueron capacitados en con el COE amenazas sísmica, taller contexto técnico y social de las obras civiles, capacitación de la Ley 48, taller de evaluación del desempeño institucional taller capacitación del SISMAP.</p> <p><b>Evidencia:</b> fotos, aerificaciones de participación, correo de participación.</p> <p>Las reuniones realizadas internamente participan los empleados casi en su totalidad. Con un 80% a un 90%</p> <p>Hemos realizado varias actividades enfocadas a la sociedad,   con los moveros,   con medio ambiente para la fumigaciones,   con las instituciones para el reciclaje, 5 jornadas con salud pública de vacunación.</p> <p><b>Evidencia:</b> fotos y convocatorias.</p>	<p>No contamos con un manual de ética</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"> <li>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</li> </ol>	<p>Es muy buena ya que al trabajar en equipo todos hemos aprendido a trabajar con el mismo objetivo y también por medio de esto hemos aprendido. Evidencia: visitare la institución en ausencia del director.</p>	

<ol style="list-style-type: none"> <li>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</li> <li>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</li> <li>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</li> <li>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</li> </ol>	<p>Los procesos de la institución son muy bien gestionados.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos</p> <p>El reparto de tareas en esta institución es muy bien visto porque lo hacemos de manera colectiva.</p> <p>Actualmente se realiza por medio de un mural en donde colocamos en empleado del mes.</p> <p><b>Evidencias.</b> Fotos</p> <p>El enfoque de cambios para nuestro crecimiento es muy bueno.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.).</li> <li>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</li> <li>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del ratio de comportamientos justos en la organización.</li> <li>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</li> </ol>	<p>Actualmente nuestro ambiente de trabajo es muy bueno ya que no se presentan problemas porque trabajamos todos y cada uno con un mismo fin que es el del buen funcionamiento de la institución</p> <p>El enfoque es muy bueno ya que existe comprensión entre todos.</p> <p>En nuestra institución se trabaja promoviendo la equidad entre todos ya que todos tenemos las mismas oportunidades.</p> <p>Actualmente la disposición de trabajo de todos es muy buena y nuestras condiciones ambientales son mantener la cordura, ser responsable, ser transparente y respetuoso para así mantener la armonía.</p> <p>Evidencia: Fotos de nuestras normas de trabajo</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</li> <li>2. Motivación y empoderamiento.</li> <li>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</li> </ol>	<p>Nuestra institución cuenta con un líder diligente y dedicado.</p> <p>Estamos ubicados en la zona céntrica de nuestra comunidad</p>	<p>No contamos con un plan de carrera</p> <p>No reciben reconocimientos escritos</p>

### **SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.).</li> <li>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).</li> <li>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</li> <li>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</li> <li>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</li> </ol>	<p>Los empleados de nuestra institución trabajan fomentando la ética y adaptándose a las reglas de esta. Evaluación del desempeño</p> <p>En nuestra institución tenemos los planes de trabajo para esto</p> <p>La mayoría de los empleados cumple a la reglas los trabajos correspondientes a estos. Frutos del trabajo en la institución.</p> <p>Actualmente en esta institución se trabaja en unión para así estar todos involucrados en el crecimiento de nuestra institución. Reuniones realizadas</p> <p>El nivel de uso de la tecnología es muy elevado en nuestra institución para el buen manejo de</p>	<p>No contamos con la ejecución de los indicadores</p> <p>No contamos con la evaluación del desempeño</p> <p>No contamos con un nivel de involucramiento en el conjunto general de los empleados</p>

<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p> <p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>las informaciones en nuestra institución. Los diferentes programas utilizados en las computadoras para el mejor manejo de la información. Evidencia: Facebook, Wasp, Pagina</p> <p>La mayor parte del personal participa en las actividades de capacitación para su desarrollo y para un mayor rendimiento. Evidencia: Certificados de participación, fotos y correos electrónicos de convocatorias</p> <p>Actualmente en nuestra institución no se han recibido quejas de los ciudadanos ya se se laboran 6 horas por y para ellos y para obtener mayores resultados en el desarrollo de la institución. Evidencia: Buzón de sugerencias</p> <p>Se dan con frecuencias muchas acciones de reconocimiento en cuanto al trabajo de cada empleado. Resultado de los trabajos</p> <p>Actualmente el número de participación de los empleados de esta institución en las actividades es frecuente. Reuniones promovidas por la institución y fotos.</p>	<p>No contamos con reconocimiento por escrito</p> <p>No contamos con reportes</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
----------	--------------------------------------	-----------------

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</li> <li>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleador o contribuyente a la sociedad local/global).</li> <li>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.).</li> <li>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo o percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</li> <li>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.).</li> <li>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).</li> <li>7. Opinión del público</li> </ol>	<p>Nos reunimos y salimos a las calles con todo el personal, los bomberos, los comunitarios comenzamos desde la entrada de la lava. Evidencia: fotos y convocatoria.</p> <p>Actualmente estamos trabajando en la readecuación de lugares con señalización</p>	<p>No hacemos encuestas</p> <p>No medimos</p> <p>No se trabaja</p> <p>No se trabaja</p> <p>No se trabaja</p>
--	---	--

<p>engeneral sobrela 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>La percepción es muy buena ya que participamos de organización de eventos de la comunidad a través de nuestro apoyo económico. Comprobantes</p>	<p>No se realiza encuesta</p>
--	--	-------------------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medio ambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Se han creado programas de limpieza. Fotos</p> <p>Nuestras relaciones son transparentes con toda la comunidad. Evidencia foto de los encuentros</p> <p>Es muy importante para nuestra institución mantener la transparencia. Evidencia: fotos de actividades</p> <p>Actualmente es nuestra institución apoyamos las necesidades de desventaja sin costo alguno con un gran número de beneficios tanto de género como de salud.</p> <p>Evidencia: Comprobantes de la chequera.</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 (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>Muy bueno.</p> <p>Nuestro director asiste a las reuniones en actividades artísticas de la comunidad y filosófica. Evidencia: Fotos</p> <p>Nuestro apoyo es excelente con el apoyo social de los ciudadanos/clientes. Evidencia: fotos de actividades. Se han realizado reuniones, actividades con</p> <p>En nuestra institución se han creado programas de prevención de enfermedades. Pergaminos. <b>Evidencia:</b> Fotos</p>	<p>No contamos con mediciones.</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
<p>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p>	<p>Préstamos para pagar empleados antes de fecha de depósitos por parte d tesorería nacional, por días especiales como por ejemplo navidad, préstamos para pagar facturas por adquisición de materiales para</p>	

<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</li> <li>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</li> <li>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</li> <li>5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.</li> <li>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</li> <li>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</li> </ol>	<p>obras. Comprobando de cheques, fotos y facturas La sociedad toma de manera muy grata los servicios ofrecidos por la junta. Contemplando una mejor vida. Obras, comprobantes y fotos</p> <p>Los servicios dados en el distrito son muy buenos ya que regulan la vida de los habitantes. fotos Se ha cumplido con los contratos que posee la institución. Facturas y comprobantes</p> <p>Los servicios brindados en la institución son muy satisfactorios para los ciudadanos del distrito ya que se ha brindado mejor calidad de vida y deporte al mismo. Obras, ayudas con comprobantes y fotos Se está trabajando en más obras para la mejoras de los ciudadanos</p>	<p>No contamos con mediciones</p> <p>No se ha hecho ninguna auditoria</p> <p>Nos e han ejecutado</p>
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</li> <li>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).</li> <li>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</li> </ol>	<p>Los líderes dan respuestas a las interrogantes y problemas del distrito. Fotos y socialización</p> <p>Muy eficiente ya que estos recursos están distribuidos por cuentas las cuales van destinadas a cada propósito y proyecto de la institución, beneficiando a los ciudadanos. Presupuesto, las nóminas y comprobantes Se están elaborando proyecto que fomenten el bienestar de los servicios brindados</p>	<p>No se han implementado</p>

<p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p>	<p>Al comparar de las diferentes áreas se ha comprobado que ambas trabajan por un solo propósito que es el del desarrollo de la institución. Diferentes áreas de trabajo del distrito</p>	
<p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p>	<p>Los acuerdos se cumplen de acuerdo a la ley. Fotos</p>	
<p>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.).</p>	<p>Se usan todos los equipos de informática y redes sociales para mejorar los servicios y disminuir los gastos. Fotos, grupos de redes sociales y publicidad</p>	
<p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.</p>		<p>No hemos recibido auditoria</p>
<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.).</p>	<p>Mayor aprendizaje en el manejo y control de cada área. Fotos y certificaciones</p>	
<p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p>	<p>Se está cumplido con los propósitos en el presupuesto</p>	<p>No sea culminado</p>
<p>10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p>		<p>No hemos tenido auditorias</p>
<p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>Siempre se busca adquirir los servicios y productos al menos con costo posible pero con eficiencia. Facturas y comprobantes</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.**