



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

JUNTA DEL DISTRITO MUNICIPAL PALMAR ARRIBA

FECHA

11/03/2019

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 esta 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 (*benchmarking*).

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
1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. 3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. 4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos. 5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen	Tenemos desarrollada nuestra misión y visión. Evidencias: Presupuesto, enmarcada en recepción Nuestros valores están alineados al marco de valores del sector. Evidencia: Valores de la Junta formulado y socializado, comunicación interna. Valores: Transparencia, compromiso, responsabilidad, recursos humanos capacitados, servicio personalizado de calidad, integración de los sectores sociales y productivos.	No la hemos socializado con todo el personal No evidencia No se evidencia No tenemos evidencia de que se esté realizando dicho sistema

cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.		
6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.		No tenemos evidencia
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).	Las reuniones se están realizando de forma verbal, donde se tratan los temas y conflicto de la institución	No tenemos evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.		No tenemos estructura aprobada por MAP
2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.		No se evidencia
3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).		No se evidencia
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	Contamos con una oficina de libre acceso a la información y un representante de acceso a información.	No hemos implementado un sistema de gestión de información.

la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”). 5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001. 6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización. 7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. 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. 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. 10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	La dirección se reúne periódicamente, con los vocal una vez al mes, juntos de vecinos y los grupos de interés una vez al mes, y con los encargados de departamento. Evidencias: Convocatoria, actas de reunión y fotos. De forma directa a los grupos de interés, a la policía nacional, representante de salud, defensa civil, muro de Facebook, además se comunica el calendario de inauguración de obras. Evidencia: fotos, facebook, auto parlantes	No se evidencia No contamos con una página web. No en todas las áreas están dadas las condiciones adecuadas para los procesos y gestión de proyecto en equipo. No existe
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.		No se evidencia

2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación. 3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización. 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. 5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual. 6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. 7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias. 8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva. 9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo. 10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	Se realizan reuniones periódicamente de manera extraordinarias con los empleados, circular al personal. Evidencias: Circulares En el marco de varias reuniones el director ha manifestado su interés de escuchar y recibir propuestas de los empleados que den al traste de la retroalimentación de los mismos Evidencias: convocatorias, fotos ,etc. El director siempre ha mostrado un espíritu de solidaridad ante las diferentes situaciones y necesidades que se les han presentado a los empleados en caso que ameriten su intervención. Evidencias: documentos de permisos otorgados a empleados por diversas situaciones se les han presentado.	No Se realizan reuniones periódicas con el personal. No se evidencia No se evidencia No se reconoce el personal
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización. 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.	Mediante las asambleas de presupuestos participativos se les da la oportunidad a los grupos de interés de exponer las principales necesidades de las comunidades, y realizamos visitas a las comunidades para escuchar sus necesidades o las necesidades del sector y se seleccionan las obras de más necesidad en conjunto con los representantes de cada grupos Evidencias: actas, fotos de obras, fotos de reuniones, contrato, copia de cheques emitido, Facebook. El director se ha reunidos con diferentes entidades públicas, y con los representantes del estado a nivel provincial y nacional, para buscarle posibles soluciones a los problemas que nos afectan Evidencias: acuse de recibos de documentos depositados en las diferentes instituciones, solicitudes de obras. Cumplimos con las políticas públicas, rendición de cuentas, envío de documentos de manera oportuna para las diferentes instituciones, informe presupuestario a los diferentes organismos rectores. Evidencias: acuses de recibos de los documentos enviados a contraloría, cámara de cuentas, SIPREGOR, Contabilidad Gubernamental.	

4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios. 5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. 6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas. 7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.). 8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. 9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.	Cumplimos con lo establecido con la ley 176-07, y 340-06, sobre compras y contrataciones. Evidencia: presupuesto, cotizaciones de compra. El director se reúne periódicamente con el gobernador de la provincia, senador, encargado de obra pública. Evidencia: fotos, correspondencias, solicitudes de obras. Mantenemos relaciones permanente, con la gobernación, obras públicas, concejo de vocales para la aprobación de actas, resoluciones y ordenanzas, comunicaciones, agenda y convocatoria. Evidencias: Comunicaciones de solicitud, fotos, Facebook. Hemos participado en diferentes tipos de actividades, Sindicato de choferes de palmar arriba, Liceo Apolinar Toribio. Evidencia: Fotos. Contamos con Facebook para promover la institución y a través de reuniones con las comunidades. Evidencias: Fotos, Facebook	No se evidencia
---	---	------------------------

10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.		No se evidencia
---	--	-----------------

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
1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. 2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. 3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. 4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/ desarrollo de la organización. 5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).	Tenemos identificados los grupos de interés. Recopilamos información sobre lo que concierne al presupuesto participativo, mediante asamblea, cabildo abierto, se seleccionan el comité de seguimiento, para ser aprobado en el cabildo abierto. Evidencia: actas, agendas y correspondencias Estamos trabajando el Modelo de Calidad CAF	No se han comunicado los resultados a la organización en su conjunto, en cuanto a todos los grupos de interés. No se evidencia No contamos con plan operativo, no evaluamos el desempeño.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos. 2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades. 3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos. 4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. 5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés. 6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	Involucramos a los grupos de interés para la elaboración del presupuesto participativo, junta de vecino y grupos sociales Se evidencia fotos y videos Algunos de las tareas se ejecutan por el presupuesto participativo. Se evidencia fotos y videos Becamos estudiante del nivel iniciar y para su estudio universitario al estudiante que mejor del nivel medio Se evidencia foto	No contamos con plan estratégico para evaluar el desempeño

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 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.	Comunicamos de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización, a través de comunicaciones escritas y convocatorias de los departamentos correspondientes, para informar reuniones generales y específicas de ciertos departamentos, así como reuniones internas de trabajo y actividades, etc. Evidencia: Las Asambleas. Fotos y videos. Rendición de cuentas.	No se tenemos Plan Municipal de Desarrollo. No se ha realizado POA general, POA por áreas No se ha hecho el Plan Municipal de Desarrollo. No se ha realizado POA general, POA por áreas No se evidencia No se han desarrollado ni aplicado métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles. No tenemos POA
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).		No se ha desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización. No llevamos estadísticas
7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	En la planificación que hacemos, se toman en cuenta los cambios que puedan surgir a fin de dar prioridad a las necesidades de primer grado que se presenten en la comunidad. Hacemos planes flexibles. Por ejemplo en los casos de siniestros, para el huracán María, se hizo una reorganización para poder cumplir con los imprevistos para reforzar las instalaciones de la junta y asimismo las viviendas. Evidencia: Solicitud de logística de PMR. Cheques emitidos. Puestos de socorro. Órdenes de compra de material a utilizar para reforzar estructuras.	Hemos evaluado esas necesidades, pero nuestro error ha sido no plasmar o documentar, esas evaluaciones

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.		
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de		

interés relevantes.		
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).		
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Lo hacemos, todas nuestras operaciones están aseguradas con los recursos. En la institución hacemos la planificación de manera adecuada, a fin de evitar que sean devueltos los cheques emitidos. Evidencia: Presupuesto	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Hemos iniciado la mejora continua implementando la herramienta CAF, impartiendo el taller a todo el personal. Se imparten talleres y se da facilidad a los empleados para que se capaciten. Evidencia: Registro de participación. Constancias de permisos.	
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.	Tenemos implementado para mejorar la transparencia y eficientizar los servicios. Trabajamos en la plataforma de DIGEPRES, donde se envían los documentos escaneados	

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
1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del grupo 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).	Se hace un análisis de las necesidades del personal para los diversos casos. Para las licencias de maternidad se prevé con anticipación la persona que cubrirá esa persona, de presentarse la condición del personal, para la temporada alta que es diciembre, se hace una reubicación y se reprograman los horarios laborales, y se determina si se trabajarán los fines de semana, para los casos de ORNATO y Limpieza. Evidencia: Documentos de reubicación de personal. Reporte de personal que trabaja las horas extras. Pagos de compensación. Esta implementado, el departamento de RRHH tiene los archivos relacionados a los horarios de los empleados que asisten a la universidad, se le pide la hoja de selección se notifica al departamento correspondiente, con relación a los permisos de paternidad, procedemos como establece la Ley, esta Alcaldía ha dado la oportunidad a hombres y mujeres, de ocupar y dirigir Departamentos que en la mayoría de los ayuntamientos son ocupados por hombres, por ejemplo, los departamentos	

3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas. 4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos. 5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo). 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. 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). 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).	de Obras Publica, Ornato y Limpieza y el Administrativo y Financiero son mujeres las que están a su cargo. Evidencia: Diversidad de género en los puestos de trabajo. Permisos otorgados. Acción de personal. En la Junta tenemos varios puestos de gerencia de esta Institución que están siendo ocupados por mujeres. En cuanto a la edad religión y orientación sexual, nos enfocamos en que las personas sean las Guía CAF 2013 Documento Externo Página 23 de 60 SGC-MAP idóneas para desarrollar y desempeñar sus funciones.	No se evidencia No se evidencia No se evidencia No se evidencia No se evidencia No se evidencia
---	--	---

	Evidencia: Encargada del departamento de contabilidad. Encargada Libre Acceso a la información. Encargada De ejecución presupuestaria	
--	---	--

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.	Cada empleado está desempeñando sus funciones en el área, acorde con sus conocimientos. Para ellos tenemos las evaluaciones y los currículos, que reposan en cada expediente de los del Departamento de Recursos Humanos Evidencia: Las evaluaciones. Currículo	No tenemos un Plan de Capacitación
2. Debater, 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.		
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.		
4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización		No desarrollan habilidades gerenciales y de liderazgo

acción, los ciudadanos/clientes y socios/colaboradores.		
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).	En la junta se le un entrenamiento a las personas que ingresan, para capacitarlo en las funciones del puesto a ocupar. El encargado del departamento en cuestión lo orienta y da seguimiento, día a día. Evidencia : fotos	No tenemos evidencia
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.		No se promueve la movilidad interna y externa de los empleados se evidencia
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).	Nos preocupamos por adecuar a nuestro personal acorde con los tiempos, es decir, a nuestra llegada a inicios de gestión, una de las cosas que hicimos fue evaluar las necesidades institucionales, en lo concerniente a la tecnología, por lo que incurrimos en comparar los equipos y herramientas necesarias, para tener un funcionamiento sistemático de las operaciones ya que los organismos nos exigen trabajar en una plataforma y esto amerita, habilitar internet, tener un portal, correos electrónicos, manejar redes etc.,	No tenemos evidencia
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.		
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 de la análisis costo/beneficio.		No se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las		

mujeres y desarrollar planes en concordancia.		
---	--	--

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 hacen reuniones departamentales, asimismo tenemos un grupo de WhatsApp para compartir información de manera general. El alcalde se reúne con el personal cada tres meses y en caso de urgencias se improvisa una reunión para los fines de lugar. Evidencia: Grupo creado. Agenda. Fotos y videos.	
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)).		No tenemos buzón de sugerencias
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	Empezamos hacerlo a partir de las visitas del Ministerio de Administración Pública, ya hemos formado equipos de trabajo para involucrar a los empleados en la toma de decisión	No tenemos evidencias
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleado sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.		No tenemos evidencia
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.		No lo hacemos
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.	Ciertas áreas se reúnen periódicamente para opinar sobre la calidad de la gestión.	No tenemos evidencia

7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Es prioridad para nosotros, el bienestar de nuestros empleados y su seguridad es nuestra responsabilidad. Las oficinas están ambientadas para una jornada laboral, cumpliendo los estándares para esos fines. La infraestructura de la organización es la adecuada, permitiendo seguridad e higiene durante la actividad laboral. Contamos con una planta eléctrica, tenemos inversor para el caso que la planta no pueda funcionar, a fin de que no se detengan las operaciones de la institución. Evidencia: Mobiliario y equipamiento de oficina. Infraestructura. Planta eléctrica. Inversor	
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.	El departamento de recursos Humanos, en ese punto, está documentado y en los casos de empleados que son estudiantes, es flexible con las horas de el o los días que tiene clases (según la hoja de selección) Evidencia: las copias de los horario que entregan los empleados que son estudiantes el departamento de recursos humanos.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	En la junta se presta un cuidado especial a las personas despavoridas. Evidencia: Solicitud de permisos. Horario del empleado en cuestión. Carta de aprobación de solicitud de permiso	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).		No se proporcionan planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria

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.).	La Institución mantiene comerciales, con los proveedores locales que están registrados y regularizados de acuerdo a lo establecido con la Ley de Compras y Contrataciones, donde establece que debe ser proveedor de Estado, y Estas al día con el pago de sus impuestos. Al igual de los contratistas. Evidencia: los documentos	
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.		
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.	Estamos asociados a FEDODIM, para la asesoría y capacitación técnica de los técnicos y directores, y ADOVA, para asesorar a los vocales de la junta en cuestiones de sus competencias	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No hay evidencia de 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 realiza

6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	.	No se realiza
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No se hacen concursos para aplicar a puestos o cargos.
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	En la junta nos regimos por la ley de contratación, el 90 % de nuestros proveedores, están al día con sus pagos de impuestos y registrados en Compras y Contrataciones.	

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.).	En este Distrito municipal de Palmar Arriba contamos con la oficina de libre acceso a la información pública y fiscalizadores externos la contraloría y de cámara de cuentas y con charlas la semana de la calidad se evidencia con fotos.	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyen las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	Este Distrito Municipal mantiene una conexión con las diferentes juntas de vecinos y asociaciones, evidencias registros y fotos de la reuniones y actividades realizadas	

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.		No se han realizado encuesta
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).		No se han realizado encuesta
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).	En el Distrito Municipal de palmar arriba se asegura la transparencia evidencias, en informes trimestrales de la ejecución presupuestaria	No realizamos publicaciones en intranet
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 evidencia
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 se evidencia
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 existe

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.		
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	La junta de Distrito Municipal Palmar Arriba analiza los riesgos y las oportunidades financieras, evidencia, informes financieros, y cuentas por pagar.	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	La Junta de Distrito Municipal palmar arriba se asegura la transparencia, evidencias, informes trimestrales ,a las diferente instituciones que supervisan y fiscalizan como son cámara de cuentas ,contraloría , entro otras.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.		No existe un sistema de control financiero
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programa de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	La Junta de Distrito Municipal en el área de planificación se realizaron reuniones del presupuesto participativo enfocado según el marco estratégico del distrito regulados según el marco por los lineamientos que establece la dirección general de presupuesto	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.		
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Nuestro presupuesto está enfocado en las necesidades de nuestros munícipes, tomando en cuenta en cada caso la aplicación de la Ley 40-06(de Compras y Contrataciones	No tenemos evidencia
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de		No tenemos evidencia

la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.	institución, evidencia, expedientes de todos los empleados	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello. 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas. 4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas: ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. 5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública. 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. 7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario. 8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de	Contamos con equipos de informática, para realizar nuestras tareas, evidencias, computadora, escáner	No se evidencia No existe No tenemos evidencia No existe No existe No existe No existe No existe No existe No existe No existe

residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.		
--	--	--

SUBCRITERIO 4.6.Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público). 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. 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. 4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	En este Distrito Municipal tenemos unas instalaciones que aún no están en proceso de readecuación , evidencia, foto de las instalaciones Aseguramos el uso eficiente y rentable de nuestras oficinas, evidencias fotos de las oficinas de la institución Aseguramos un mantenimiento eficiente de los distintos materiales y equipos de trabajo que utilizamos, Garantizamos el uso eficiente y rentable de una planta eléctrica un camión Hyundai HD 65 color Blanco, evidencias, copias de los mantenimientos realizados a la planta eléctrica y a los vehículos	

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). 6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyéndola posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación. 7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	Este Distrito municipal tenemos parqueos disponibles para nuestros empleados y para lo ciudadano /clientes, evidencia foto del área de parqueos Nuestras instalaciones son utilizadas regularmente para varias reuniones con los comunitarios, evidencia, registros y foto	No tenemos evidencia
---	--	-----------------------------

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua. 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.		No tenemos los procesos definidos No se evidencia No tenemos evidencia

4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.		No tenemos evidencia
5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).		No tenemos evidencia
6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.		No tenemos evidencia
7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,		No tenemos evidencia
8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).		No tenemos evidencia
9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).		No tenemos evidencia
10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.		No tenemos evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.		No tenemos mapa de procesos ni carta compromiso

2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca de los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y diversidad, etc.).	Realizamos reuniones con toda la comunidad, para coordinar las directrices de los trabajos a realizar, evidencias, registros, fotos y acta de reuniones	No hemos realizado las encuestas a los ciudadanos
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.		
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.		
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.		
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).		No lo hemos realizado
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.		No tenemos buzón de sugerencias

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

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

1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.		No se evidencia
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.		No se evidencia
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Intercambiamos datos de las gestiones que realiza este Distrito Municipal, evidencia, documentaciones enviadas a la Cámara de Cuentas, MAP, Contraloría, DIGIEG, Presupuesto	
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 lo hemos realizado
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).	Estamos trabajando para gestionar transversalmente en toda la organización, evidencia, auto diagnostico de este Distrito Municipal.	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Laimagenglobaldelaorganización 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). 2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. 3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). 4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.). 5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.). 6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.). 7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.). 8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos. 9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización. 10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Involucramos a los ciudadanos en los procesos de trabajos, evidencia, son registros, fotos y actas	No hemos realizado encuesta No hemos realizado encuesta No hemos realizado encuesta No hemos realizado encuesta No hemos realizado encuesta No hemos realizado encuesta No hemos realizado encuesta No hemos realizado encuesta No hemos realizado encuesta

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos en el diseño de los procesos de toma de decisiones. 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.		No se evidencia No hemos realizado encuesta No hemos realizado encuesta No hemos realizado encuesta No hemos realizado encuesta

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. 3. Costo de los servicios.	Tenemos un horario de 8:00am a 2:00pm todos los departamentos Al instante de ser solicitado En esta Junta Distrito Municipal de Palmar Arriba se ofrecen varios servicios a los munícipes. 1. Derecho a enterramiento 100 pesos 2. Acta de Difusión 100 3. 7. Recolección desechos sólidos 50.	No realizamos
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.		

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. 2. Disponibilidad y precisión de la información. 3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización. 4. Número de actuaciones del Defensor Público. 5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	Página Facebook, correos electrónicos, vía telefónicas, comunicaciones etc	No se evidencia No se evidencia No tenemos procesos judiciales No se ha realizado medición

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. 2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. 3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).		No se evidencia No se evidencia No se evidencia

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 las socias, 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,		No se ha realizado medición No se ha realizado medición

visión y valores.		
3. Participación de las personas en las actividades de mejora.		No se ha realizado medición
4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.		No se ha realizado medición
5. Mecanismos de consulta y dialogo.		No se ha realizado medición
6. La responsabilidad social de la organización.		No se ha realizado medición

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.		No se ha realizado medición
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.		No existen mediciones
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.		No existen mediciones
4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.		No existen mediciones
5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.		No existen mediciones

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos,		No existen mediciones

unidades, etc.). 2. Elenfoquehacialascuestionessociales(flexibilidaddehorarios, conciliacióndelavidapersonalylaboral,salud). 3. Latomaenconsideracióndelaigualdaddeoportunitiesydelratoy comportamientosjustosenlaorganización. 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.		No existen mediciones No existen mediciones No existen mediciones
---	--	---

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 mediciones No existen mediciones No existen mediciones

SUBCRITERIO 7.2.Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadoresrelacionadosconel comportamiento de las personas(porejemplo,niveldeabsentismo oenfermedad,índicesderotacióndelpersonal,númerode quejas, número de días de huelga, etc.). 2. Indicadoresenrelaciónconlamotivaciónyla implicación(p orejemplo,índices derespuestaalasencuestasdepersonal,númerodepropuestasdemejora, participaciónengruposdediscusióninternos). 3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones). 4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las	T	No existen mediciones No existen mediciones No existen mediciones No existen mediciones

5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.		No existen 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 existen mediciones
7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).		No existen mediciones
8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No existen mediciones
9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).		No se evidencia
10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.		No se evidencia

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
I. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes		No existen mediciones

tes. 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. 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 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.). 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		No existen mediciones No existen mediciones No existen mediciones No existen mediciones No existen mediciones No existen mediciones
---	--	---

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.).		No existen mediciones
9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.		No existen mediciones

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medio ambiente, 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).	La institución conjuntamente con representantes del ministerio de medio ambiente hemos impartido charla sobre la preservación de los recursos naturales. Evidencias: Fotos, carta de solicitud. Evidencia: Nominas	No se evidencia

6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se evidencia
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).		No se evidencia
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).		
10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).		No se evidencia

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).		No tenemos la medición
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.		No tenemos la medición
4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	Se han cumplido los acuerdos en un 80%. Fotos, acuerdos firmados.	
5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.		No se han realizado auditoría
6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en		No se evidencia

7. términos de outputs y outcome. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.		No se evidencia
---	--	-----------------

SUBCRITERIO 9.2.Resultadosinternos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 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 auditorias 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.	Hemos cumplido en un 90 No se evidencia % de lo presupuestado.	Se evidencia No tenemos evidencia Se evidencia No se evidencia No se evidencia

10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.		No se han realizado
11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	Se ha cumplido con el presupuesto en un 90%	

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.