



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

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN
JUNTA DISTRITAL JUMA BEJUCAL**

**FECHA
MAYO 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”.
1. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
2. 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.
3. 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
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Ya contamos con la misión y visión plasmada en documentos de la institución. Implicamos los encargados de departamentos, Relaciones Comunitarias (Juntas de vecinos) cuando trabajamos el presupuesto en el 2016.</p> <p>Evidencia: Presupuesto 2016, 2017 y 2018. Fotos de las reuniones para elaborar la misión</p> <p>La comunicación con empleados se ejecuta con reuniones periódicamente. En cuanto a las comunidades que pertenecen a nuestro distrito contamos con un enlace el cual se encarga de mantenerle informados a todas las juntas de vecinos existentes en dichas comunidades y los grupos sociales y religiosos como ente de valor para la sociedad.</p> <p>Evidencia: Departamento de Relaciones Comunitarias Comunicaciones</p>	<p>No tenemos evidencia de identificar la misión y visión en una área visible al público.</p> <p>No tenemos evidencia de haber creado los valores.</p> <p>No tenemos evidencia Socializar de forma la misión y visión. De educar a todo el personal para el conocimiento de la misión. de regularizar todas las juntas de vecinos existentes en cuanto a su función y registro formal</p>

<p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Convocatorias</p> <p>Se revisa en la elaboración presupuestaria y/o modificación del mismo cada año. Evidencia: Presupuesto 2017, 2018 y 2019.</p> <p>Por indisciplina se llama la atención de manera verbal en una primera falta al empleado que incurra a la misma, también se efectúan reuniones mensuales con todo el personal donde se tratan estos puntos y otros que puedan provocar situaciones de conflictos del empleado con la institución o con otros asociados. En caso necesario amonestación por escrito. Evidencia: Amonestaciones Registro de asistencia Fotos</p> <p>Se imparten charlas en cuanto al tema de la corrupción. Evidencia: Fotos Registro de asistencia</p> <p>Contamos con un buen ambiente laboral entre los empleados y líderes departamentales y su directora. Realizamos reuniones periódicas y charlas al personal. Evidencia: Registros de participantes Fotos</p>	<p>No tenemos evidencia de verificar mas menudo por el desarrollo de las comunidades</p> <p>No tenemos evidencia de continuar en la educación y concientización a los empleados en cuanto a los valores éticos y morales. No tenemos Comité de ética ni código de ética.</p> <p>No tenemos evidencia de motivar más a los empleados para la integración a estas charlas e incentivar a los mismos por labores y eficiencia en su área de trabajo</p> <p>No tenemos evidencia de mejorar la capacitación de los asociados en la parte técnica con la finalidad de mejorar la eficiencia y buena ejecución en las tareas asignadas. No tenemos evidencia de entregar las informaciones a tiempo, los encargados departamentales asumir más su responsabilidad, dar más seguimiento a las responsabilidades asignadas</p>
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés. 2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. 3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad). 4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”). 5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001. 	<p>La institución cuenta con los encargados departamentales de cada área los cuales tienen sus competencias definidas. Contamos con nuestra estructura organizativa aprobada por el MAP y el manual de funciones en espera del MAP.</p> <p>Evidencias: Resolución Estructura Organizativa</p> <p>Contamos con una nueva estructura la cual la elaboramos con el apoyo del Ministerio de Administración Pública.</p> <p>Evidencia: Resolución Estructura Organizativa</p> <p>Cuantificamos las ayudas, el uso de funeraria, donaciones de ataúd, permisos, registros, certificaciones, los cuales son colocados en la Rendición de Cuentas.</p> <p>Evidencia: Rendición de Cuentas</p> <p>Se monitorean los trabajos asignados a los diferentes departamentos, contamos con los controles internos como seguimiento a las tareas asignadas</p> <p>Estamos completando por primera vez el autodiagnóstico CAF del ayuntamiento 2019.</p>	<p>Aun no tenemos el Manual de Funciones, en espera de parte del MAP.</p> <p>No tenemos indicadores definidos.</p> <p>No tenemos evidencia de que haya seguimientos más eficaz y continuo a los logros y objetivos operativos.</p>

6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	Se publican los actos de gobierno en la página electrónica (Facebook) y los proyectos a futuro. Utilizamos Municipia Para registrar los ingresos, los empleados, nomina, órdenes de compra, ayudas, registro de facturas.	No tenemos evidencia de dar más publicación a esos objetivos para que la ciudadanía este más informada de toda las ejecuciones en el distrito.
7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Evidencia: Captura de pantalla Municipia Nuestro personal de oficina cuenta con equipos, computadoras, teléfonos, scanner, copiadora, impresora, proyector, laptop. Los equipos de obreros cuentan con uniformes, guantes, herramientas de seguridad (botas, mascarillas) palas, picos, rastrillos, escobas, colín.	No tenemos evidencia de que todos los empleados tengan uniforme.
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.	Evidencias: Fotos Facturas Se efectúan reuniones para los trabajos a realizar y se le facilitan las herramientas para las tareas asignadas. El departamento de Ornato se reúne diariamente, todos los departamentos se reúnen una vez al mes.	No realizamos minutas de seguimiento o actas de reunión.
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.	Evidencia: Registro de asistencia Fotos Se imparten charla y curso de formación estos motivados por los mismo lideres departamentales, como objetivo primordial de lograr una mejora en los diferentes servicios ofrecidos a la ciudadanía. Realizamos reuniones de retroalimentación una vez al mes y reuniones extraordinarias en caso necesario para retroalimentar a los empleados en caso necesario, además	

<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>contamos con un grupo de whatsapp y se envían circulares en caso necesario.</p> <p>Evidencia: Circulares Registros de participantes Fotos Captura del whatsapp</p> <p>Las iniciativas se notifican en circulares, por el whatsapp y en las reuniones.</p> <p>Evidencia: Circulares Registros de participantes Fotos Captura del whatsapp</p>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. 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. 	<p>Nuestra directora y encargados de area predicar con el ejemplo, participa de las reuniones, comunica informaciones en el whatsapp, son modelos de referencia para el personal.</p> <p>Evidencias: Registros de participantes Captura de pantalla del whatsapp</p> <p>Hemos impartido charlas al personal para incentivar el respeto.</p> <p>En las reuniones diarias de ornato y en las mensuales para todo el personal, se les informan y se les da seguimiento a los trabajos realizados y los que quedan pendientes. Además se envían circulares informativas.</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.

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.

Evidencias:

Registros de participantes
Circulares

Le damos las facilidades a los empleados para que cumplan los objetivos y metas programados, herramientas y equipos.

Evidencias:

Fotos
Facturas

En las reuniones diarias de ornato y en las mensuales para todo el personal, se les informan y se les da seguimiento a los trabajos realizados y los que quedan pendientes. Además se envían circulares informativas.

Evidencias:

Registros de participantes
Circulares

El tesorero es quien da el informe de los gastos para la rendición de cuentas.

Evidencias:

Convocatoria
Fotos

El ayuntamiento subvenciona una escuela técnico laboral, en la que se capacitan los empleados y la ciudadanía. Los empleados han recibido taller de Oratoria (INFOTEP), inglés.

Evidencia:

Fotos
Registro de participantes
Certificados

Estamos realizando Jornadas de limpiezas los sábados, las cuales fueron sugeridas por un empleado del ayuntamiento y fue bien

No tenemos suficiente evidencia.

9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.

acogida su sugerencia por la directora y el resto del personal.

Evidencia:

Fotos

Convocatoria

Cada mes se selecciona un empleado para ser reconocido como empleado del mes, el mismo se escoge luego de una reunión con los encargados departamentales quienes proponen un empleado y luego se selecciona un ganador.

Se le entrega un reconocimiento y un premio en efectivo. Y se coloca su foto en un mural. Se le entregan incentivos por meta a los encargados de arbitrio.

Evidencias:

Registro de asistencia

Foto

Reconocimiento

Cheque

10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.

Nuestros empleados tienen la seguridad social, además le colaboramos para medicamento, estudios, colaboración para construcción de viviendas, ayuda económica y ataúdes en caso de fallecimiento de un familiar. Si se le daña el motor se le ayuda en la compra de piezas.

Evidencia:

Cheques

Entrega de órdenes de compra

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

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

<p>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.</p>	<p>Con el presupuesto participativo analizamos las necesidades de las comunidades con reuniones que realizamos con las juntas de vecinos, la iglesia, escuelas, la comunidad general.</p>	
<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>Evidencias: Fotos Registros participantes Acta de reunión Presupuesto participativo Enlace con el ayuntamiento cabecera y con empresas. (Barrick Pueblo Viejo) Falcondo JM Hormigones, PETRONAN, Shell Provincial, Varsang, Guacamayos, EP Tours.</p>	
<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>Evidencias: Comunicaciones Fotos Estamos cumpliendo e incorporando las políticas públicas, en transparencia y creación de página Web con la OPTIC, cumplimiento del SISMAP. Estamos trabajando en el proyecto Dominicana Limpia, en la conformación PMR.</p>	<p>No se ha concluido la página Web.</p>
<p>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.</p>	<p>Evidencias: Correos electrónicos Comunicaciones Los objetivos y metas están alineados con las políticas públicas, cumplimiento de normativas y rendición de cuentas, tenemos alianzas con autoridades políticas y otras organizaciones para logro de proyectos y tareas e implementamos el presupuesto participativo.</p> <p>Evidencia: Comunicaciones Fotos</p>	

	<p>Actas de reunión Presupuesto participativo</p>
<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>Los objetivos y metas están alineados con las políticas públicas, cumplimiento de normativas y rendición de cuentas, tenemos alianzas con autoridades políticas y otras organizaciones para logro de proyectos y tareas e implementamos el presupuesto participativo. Evidencia: Comunicaciones Fotos Actas de reunión Presupuesto participativo</p>
<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>Plan Nacional de Asfaltado Ministerio Obras Publicas, Gobierno Central, al igual con la Gobernadora para la preparación de las calles y nos reunimos con el diputado y el senador para la elevación del distrito a municipio. Evidencia: Fotos Proyecto Asamblea</p>
<p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>Enlace con el ayuntamiento cabecera y con empresas. (Barrick Pueblo Viejo) Falcondo JM Hormigones, PETRONAN, Shell Provincial, Varsang, Guacamayos, EP Tours. Evidencias: Comunicaciones Fotos</p>

8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Hemos participado en actividades de Fomento Arrocerero, actividades religiosas realizadas por la iglesia. Evidencias: Fotos
9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.	Promovemos el conocimiento público por medio del por Yuna Vision, Facebook, Radio Latina 88, Novel 93. Evidencia: Facebook
10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	En el proyecto de la limpieza de los sábado, entregamos brochure educativos sobre la clasificación de la basura, reciclaje. Etc. Evidencias: Brochure Fotos

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. 2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. 	<p>Reunimos información de los grupos de interés sobre sus necesidades por medio de reuniones para la realización del presupuesto participativo, en la cual asiste la comunidad, Juntas de vecinos, la iglesia. Hemos realizado encuesta de satisfacción de los ciudadano y la realización del trabajo de</p>	

<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>la junta distrital. En la que quedamos en 93%, y luego una segunda.</p> <p>Evidencias: Actas de reunión Fotos Realizamos reuniones con diputados, senador y gobernadora para analizar variables que puedan ayudar a mejorar el distrito municipal.</p> <p>Evidencia: Fotos Recopilamos información por medio de encuesta y del presupuesto participativo.</p> <p>Evidencias: Encuesta Presupuesto participativo Estamos completando el primer autodiagnóstico 2019 de la Junta Distrital.</p> <p>Evidencias: Autodiagnostico 2019</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Los objetivos estratégicos están definidos en base a la misión, visión y el presupuesto participativo.</p> <p>Evidencias: Misión Visión Presupuesto participativo</p> <p>Los grupos de interés son involucrados para la realización del presupuesto participativo.</p> <p>Evidencias:</p>	

<p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p>	<p>Presupuesto participativo Las tareas son evaluadas en las reuniones mensuales, tenemos las funciones departamentales y le preparamos indicadores de evaluación en base a sus tareas para evaluarlas.</p>	
<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<p>Evidencia: Seguimiento indicadores, evaluación de tareas típicas. Disponemos de los recursos asignados por medio del presupuesto participativo y otros beneficios recibidos por las alianzas.</p>	
<p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Evidencias: Presupuesto participativo Fotos alianzas y logros por alianzas Los recursos están equilibrados a las necesidades de los grupos de interés por medio del presupuesto participativo.</p>	
<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>Evidencias: Presupuesto participativo Hemos realizado operativas visuales para empleados, operativos médicos, asumimos la responsabilidad de mejorar los puentes de la comunidad. En los primeros 100 días en combinación con el Club Rotario reforestamos más de 1000 árboles en la cuenca del Rio Juma</p> <p>Evidencias: Fotos Facturas</p>	<p>No tenemos suficiente evidencia de tener una política de responsabilidad social.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>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.</p> <p>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).</p> <p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> <p>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.</p>	<p>Contamos con proyectos, estructura organizativa, que nos permita implementar la estrategia y la planificación.</p> <p>Evidencia: Resolución estructura organizativa Proyectos</p> <p>Las tareas son evaluadas en las reuniones mensuales, tenemos las funciones departamentales y le preparamos indicadores de evaluación en base a sus tareas para evaluarlas.</p> <p>Evidencia: Evaluación de tareas</p> <p>Los planes y los programas son desarrollados con la elaboración del presupuesto participativo, indicadores de resultados de tareas típicas de las áreas.</p> <p>Evidencia: Evaluación de tareas típicas Presupuesto participativo</p> <p>Los objetivos se comunican por medio de las reuniones mensuales (empleados) y con la socialización del presupuesto participativo (la comunidad).</p> <p>Evidencias: Registros de participantes Monitoreamos las tareas y creamos con asistencia del MAP la estructura organizativa.</p> <p>Evidencias: Estructura organizativa</p>	<p>No tenemos suficiente evidencias</p> <p>No tenemos suficiente evidencia</p>

<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>	<p>Los productos y servicios son cuantificados por medio de la rendición de cuentas. Evidencias: Rendición de cuentas</p>	<p>No tenemos suficiente evidencia</p>
<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Se evalúan las necesidades de mejorar por medio de las encuestas, las reuniones con la comunidad, senador, diputado y gobernadora, para garantizar mejoras en la comunidad y en la junta distrital. Evidencias: Fotos Registros de participantes. Actas Comunicaciones</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Creamos una cultura de innovación interna, se evidencia con los encuentro con encargados y el acompañamiento técnicos para mejorar y con la participación por parte del personal en cursos y talleres.</p>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>		<p>No tenemos suficiente evidencia</p>
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>		<p>No tenemos evidencias.</p>

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 tenemos evidencias
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Aseguramos los recursos a través de diferentes proyectos, se evidencia con las solicitudes de ayudas para proyectos de mejora con la MOPC y las empresas privadas como Barrick Pueblo Viejo, además con las solicitudes al Ministerio de Planificación y Desarrollo.	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No tenemos evidencias
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.	Promovemos el uso de municipio para eficientizar la prestación de algunos servicios y garantizar la transparencia. Evidencias: Captura de pantalla municipio	

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)	Areas de Mejora
<p>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.</p> <p>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).</p> <p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p>	<p>Trabajamos las designaciones del personal que necesitamos, evidencia, copias de las comunicaciones tramitada</p> <p>Concedemos licencias por maternidad con ayuda económicas para sus gastos y por muerte de parientes, también empleados que estudian en las universidades, se le organiza el horario con la finalidad de que puedan continuar sus estudios</p> <p>fotos, Factura Cheques.</p> <p>Tenemos empleados con discapacidad en área de trabajo la cual pueden realizar.</p> <p>En la mayoría de la área se cumple con este objetivo</p> <p>Premiamos con reconocimientos y premio metálicos a los empleados por logro de metas y también se reconocen a los equipos en su desempeño grupal</p>	<p>No tenemos un plan de recursos humanos</p> <p>Los encargados departamentales son profesionales de su área</p> <p>No tenemos evidencias</p> <p>Fotos Copia de cheques de los premios</p> <p>No tenemos evidencias</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>En este Distrito Municipal se Gestiona el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad de género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión, evidencia, los expedientes de cada empleados</p>	<p>No tenemos evidencias</p>
---	--	------------------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>		<p>No existe identificación de las capacidades actuales de las personas</p>
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>Se imparten curso de capacitación para los empleados y encargados departamentales</p>	<p>Fotos de graduación</p>

<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>		<p>No tenemos evidencias</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 tenemos evidencias</p>
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio de acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>Se les entrena en el puesto que van a ocupar</p>	<p>No tenemos evidencias</p>
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Se le asciende de puesto cuando estos se han ganado por medio de resultados y eficiencia, carta de notificación del ascenso al puesto recibida y firmada por empleado</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>No tenemos evidencias</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 tenemos evidencias</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,</p>		<p>No tenemos evidencias</p>

pormedio de la monitorización y delelanálisiscosto/beneficio.		
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No tenemos evidencias

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.	Promovemos una cultura de comunicación abierta de dialogo y de motivación al trabajo en equipo evidencias, listado de asistencias y fotos a las reuniones	
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)).	existe una forma proactiva, evidencia: listas de asistencia de las diferentes actividades y fotos de las reuniones realizadas	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 planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	Se involucra al todo el personal en los proyectos de mejoras del distrito cuando las urgencias lo requieren evidencias, carta de motivación e invitación a los empleados	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleado sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.		No existe el plan de mejora
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.		No existe la realización de encuestas a los empleados
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.		No existe la encuesta de clima laboral
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	En este Distrito Municipal se asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización,	

	incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. Evidencias , materiales, realización de operativos médicos periódicamente y equipos adecuado para realizar la funciones	
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.	En el Distrito Municipal de Juma Bejucal Garantizamos condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados evidencia: formularios de licencias médicas., permisos	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	En este distrito se le remunera a esos empleados con situaciones precarias con órdenes de compras y en algunos casos con la reparación de su casa evidencias facturas, y recibo de la ordenes	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	Se premian a las personas con reconocimientos y trofeos en las actividades evidencias, fotos	

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:	Tenemos identificados los socios claves, evidencias MAP. Compras y contrataciones, transporte	

compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	Gubernamental y la inclusión del SISMAP por eficiencia administrativa.	
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 tenemos evidencias
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.		No tenemos evidencias
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No tenemos evidencias
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	Tenemos alianzas de colaboración con la empresa Barrick pueblo viejo en obra de desarrollo que van en beneficio de las diferentes comunidades. Evidencias carta de solicitud y de repuesta por dicha empresa	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	La junta se responsabiliza de la ejecución de la obra aprobada y la empresa colaboradora del seguimiento y cumplimiento de los fondos aprobados por la misma. Evidencia pagos de cheques y recibos	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No tenemos evidencias
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No tenemos evidencias
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Se le comunica a los diferentes proveedores de los requisitos, evidencias cartas recibida por los mismos	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).		No tenemos evidencias
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.	Nuestros asociados insisten mucho con los ciudadanos de que saque la basura diaria y en las horas preestablecidas días, evidencia, calendario de recogida de basura en Horas, Preestablecidas. También si por alguna situación el camión de una zona establecida no puede pasar el día correspondiente se le informa a la comunidad. Evidencia calendario físico en la institución de los horarios de servicio	
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 tenemos evidencias
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 tenemos evidencias
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dan	Se registran las actividades en videos y fotos y se suben a las diferentes redes sociales. Evidencias esa misma fotos y videos	

doconferenciasde prensaycolgandoinformaciónenIntranet).		
6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	Estamos iniciando el proyecto dominica limpia conjuntamente con los ciudadanos/clientes, se evidencia en la modalidad de reciclaje creada en el Distrito municipal.	
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 tenemos evidencias

SUBCRITERIO 4.3.Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1. Alinearla gestión financieraconlos objetivosestratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Alineamos la gestión financiera, evidencia en la sincronización nominal.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Analizamos los riesgos de la gestión nanciera, se evidencia en la dministración Financiera analizando ejores % de tasas de préstamos de operativas	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Aseguramos la transparencia, evidencia, íg. web, el presupuestos y en las relaciones con Transp. Gub.DIGEPREP	
4. Asegurarlagestiónrentable, eficaz y ahorrativadelosrecursosfinancieros usando una	Tenemos un sistemas de registro de la contabilidad como control interno que va en	

contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	pro de mejorar y controlar las diferentes situaciones que podrían presentarse en cuanto al flujo de gastos. Evidencia el sistema de municipia	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	Tenemos una planificación anual y trimestral de las ejecuciones presupuestarias. Evidencia el presupuesto físico y en el sistema	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Delegamos las responsabilidades financieras, se evidente en el control de deudas de escritorio.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Hacemos una planificación para tomar decisiones de inversión, se evidencia con la ejecución de obras prevista en el presupuesto.	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Incluimos datos de resultados en los documentos presupuestarios, se evidente con los informes del % de avance e impacto de las obras	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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.	Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información de la organización, se evidencia, con los informes y las reuniones de seguimiento para monitorear constante del avance de obras en ejecución.	

<ol style="list-style-type: none"> 2. Garantizar que la información disponible externamente se recolecta, procesada, usada eficazmente y almacenada. 3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurarse de relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés. 4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus áreas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.). 5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.). 6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad. 7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida del posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización. 	<p>Tenemos constituido varios equipos de trabajos, se evidencia, con la creación de equipo central de calidad.</p> <p>Controlamos la información y el conocimiento, se mantiene contacto con todos los actores comprometidos.</p> <p>Tenemos canales para difundir las informaciones, se evidencia con los registros de las reuniones realizadas por todos los encargados de áreas sirven como agentes multiplicadores de las informaciones que manejan.</p> <p>Garantizamos el acceso y el intercambio de informaciones con los grupos de interés, se evidencia, presupuesto e informes. físicos</p> <p>las áreas neurálgicas son controladas - sólo por sus responsables directos</p>	<p>No tenemos evidencias</p>
---	---	------------------------------

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

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

<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello. 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas. 4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. 5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública. 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 residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos. 	<p>Diseñamos la gestión de la tecnología, evidencia, el aumento de la capacidad de almacenamiento del sistema.</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>
--	--	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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. 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, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación. 7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad 	<p>los objetivos estratégicos y operativos, se evidencia con la instalación de cobranzas móviles.</p> <p>Tenemos un plan de mantenimiento para las edificaciones y de los equipos y materiales. Evidencias las factura de las compras de materiales el mantenimiento de esas edificaciones</p> <p>Nuestras oficinas están identificadas y se evidencia foto del edificio que aloja oficina</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>

local.

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.		No se evidencia
2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).		No se evidencia
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 se evidencia
4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.		No se 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).	Involucramos a los empleados, evidencia evidencias creación comisión de calidad	
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 se evidencia

7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,		No se 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 se 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 se 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 se 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.	Identificamos los servicios fuera, se evidencia con la creación grupos para entrega de facturas y cobro de servicios	
2. Involucraralosciudadanos/clientes eneldiseñoymejoradelosserviciosy productos (por ejemplo, por medio deencuestas, retroalimentación, grupos focales, sondesacercalosservicios yproductos y si son eficaces teniendo encuestaaspectosdegéneroydediversidad, etc.).	La secretaria de recepción recibe las opiniones y sugerencias, se evidencia con las sugerencias y quejas recibidas.	No tenemos cartas de compromiso
3. Involucraralosciudadanos/clientesyotrosgruposdeinteréseneldesarrollo delosestándaresdecalidadparalosservicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas	Involucramos a los ciudadanos, Se evidencia con la acogida de las sugerencias hechas por los autores externos.	

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.	Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes, se evidencia con la modalidad implementada para que el ciudadano no saque a la vía principal sus desechos.	
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 tenemos evidencia
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	Tenemos asegurada la información, se evidencia, con las documentaciones en los archivos de la institución.	
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 tenemos evidencia
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.		No tenemos evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	Definimos una cadena de servicios, se evidencia con los distintos servicios ofrecidos	No tenemos carta de compromiso
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Coordinamos y unimos procesos con socios claves, se evidencia los registros de	

	reuniones con las juntas de vecinos y la creación de voluntariado	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No tenemos evidencias
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 tenemos evidencias
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Crear grupos de trabajo con las organizaciones se evidencia con la creación de Departamentos de cultura, Deportes y Juntas de Vecinos	
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).	Creamos incentivos para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales se evidencia con la relación con ASODEMU, ADOVA y FEDOMU	
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).		No tenemos evidencias

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

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

<ol style="list-style-type: none"> 1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas). 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.). 	<p>Se le atiende y se le escucha a todo el ciudadano cliente que se acerca a la institución con cualquier inquietud.</p> <p>Involucramos a los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo, se evidencia con los registros de participación de participación de los ciudadanos al momento de tomar decisiones de la organización para realizar un proyecto.</p> <p>En cuanto a la transparencia en el funcionamiento de la organización, se evidencia con correctivos administrativos, demostrando que hay transparencia en las informaciones suministradas por el Ayuntamiento.</p> <p>Tenemos varios servicios, se evidencia con ayuda a envejecientes, enfermos y discapacitados.</p> <p>Nuestras informaciones están disponibles, se evidencia transparencia cantidad y facilidad de lectura adecuada a los</p>	<p>No tenemos evidencia escrita.</p> <p>No tenemos evidencia no tenemos ventanilla única.</p> <p>No se observan evidencias de las recomendaciones dadas a los ciudadanos para un enfoque medio ambiental.</p> <p>No tenemos evidencia.</p>
--	--	--

8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.	ciudadanos clientes, evidencia disponibilidad de información en la institución. Las informaciones que entregamos son de calidad, se evidencia con la correcta información entregada a organismos y programas de radio y televisión.	
9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.		No tenemos evidencia.
10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Recibimos reconocimiento por nuestra gestión, se evidencia con la entrega de reconocimientos por parte de organizaciones al alcalde.	No tenemos cata de compromiso al ciudadano.

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos 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. 	<p>Se evidencia con la asistencia a los envejecientes, Carnaval distrital, Becas para colegios y ayuda a universitarios. Ayudas, Becas, Reconocimientos, Fotos, Relación de entrega.</p> <p>Tenemos un gran alcance de revisión periódica, se evidencia un interés en los medios de participación con</p>	<p>No se evidencia que las consultas sean realizadas a todos los grupos de interés.</p> <p>No tenemos evidencia de implementar un buzón de sugerencias externo.</p> <p>No tenemos métodos para implementar un mejor servicio.</p> <p>No se evidencia la definición del indicador de medición.</p> <p>No se evidencia la integración de los actores de interés en la supervisión</p>

unitaria (Comisión de seguimiento)

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fue Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. 2. 3. 4. 5.	Tenemos nuestro horario de trabajo establecido, se evidencia horario de servicio departamental de 8:00 AM a 2: 00 PM, más servicios de recogida de basura (Diario) y servicio de ayuda general (Viernes). (Costo de servicio, cobro de basura	No tenemos evidencias No tenemos evidencias

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.		No tenemos evidencias No tenemos evidencias No tenemos evidencias No tenemos evidencias No tenemos evidencias

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

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

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. Participación de las personas en las actividades de mejora. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético. Mecanismos de consulta y diálogo. La responsabilidad social de la organización. 	<p>Nuestro personal participa en un 100%, evidencia fotos y registros Ampliar Grupo</p> <p>Realizamos consultas Talleres evidencia registros.</p>	<p>No tenemos evidencia de haber aplicado la encuesta de clima organizacional ni de implementar buzón de sugerencias interno.</p> <p>No tenemos evidencias</p> <p>No tenemos evidencias.</p> <p>No tenemos evidencia de haber aplicado la encuesta de clima organizacional ni de implementar buzón de sugerencias interno.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello. 2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. 3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. 4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido. 5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. 		<p>No tenemos evidencia de haber aplicado la encuesta de clima organizacional ni de implementar buzón de sugerencias interno.</p> <p>No tenemos evidencia de haber aplicado la encuesta de clima organizacional ni de implementar buzón de sugerencias interno. No tenemos evidencias</p> <p>No tenemos evidencias</p> <p>No tenemos evidencia de haber aplicado la encuesta de clima organizacional ni de implementar buzón de sugerencias interno.</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"> 1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.). 2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud). 		<p>No tenemos evidencia de haber aplicado la encuesta de clima organizacional ni de implementar buzón de sugerencias interno.</p>

3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del rol y comportamientos justos en la organización.		No tenemos evidencia de haber aplicado la encuesta de clima organizacional ni de implementar buzón de sugerencias interno.
4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. 2. Motivación y empoderamiento. 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.		No tenemos evidencia de haber aplicado la encuesta de clima organizacional ni de implementar buzón de sugerencias interno. No tenemos evidencia de haber aplicado la encuesta de clima organizacional ni de implementar buzón de sugerencias interno.

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.). 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). 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 actividades.		No estamos evaluando el desempeño por resultados ni contamos con indicadores de rendimiento individual. No estamos evaluando el desempeño por resultados ni contamos con indicadores de rendimiento individual.

<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> <p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p> <p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>		<p>No estamos evaluando el desempeño por resultados ni contamos con indicadores de rendimiento individual.</p> <p>No estamos evaluando el desempeño por resultados ni contamos con indicadores de rendimiento individual.</p> <p>No estamos evaluando el desempeño por resultados ni contamos con indicadores de rendimiento individual. No tenemos evidencias</p> <p>No tenemos evidencias</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
1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes		No se evidencia que la mayor cantidad de funcionarios estén empoderado

<p>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.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p> <p>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.).</p> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los</p>	<p>Tenemos áreas bien acondicionadas, se evidencia en las áreas verdes, Remozamiento de los Parques y áreas recreativas. También en el manejo de aguas servidas</p> <p>A los ciudadanos les facilitamos las informaciones necesarias, se evidencia con una oficina de libre acceso a la información.</p>	<p>No tenemos evidencias</p> <p>No tenemos evidencias</p> <p>No se evidencia la medición de la motivación en la reducción del consumo de agua y la protección contra el ruido y la contaminación del aire.</p> <p>No tenemos evidencias</p> <p>No tenemos evidencias</p> <p>No hemos realizados encuestas.</p>
---	--	--

<p>principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>		<p>No tenemos evidencias.</p> <p>No tenemos evidencias</p>
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el 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.). 	<p>Tenemos relaciones con autoridades, se evidencia con foros, reuniones y encuestas con los actores principales de la comunidad.</p> <p>Tenemos una importante cobertura en los medios, se evidencia con recortes de periódicos y programas radiales tanto positivos como negativos.</p> <p>Apoyamos a las personas, se evidencia con ayuda a envejecientes, compra de materiales, ayudas sociales y becas a estudiantes de bajos</p>	<p>No tenemos evidencias</p> <p>Aún no hemos medido la cantidad de artículos publicados.</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>recursos. Evidencias, Factura de esas ayudas y recibo de las ordenes.</p> <p>Apoyamos a los empleados y las personas en desventajas, se evidencia con operativos de limpieza, operativos de prevención a enfermedades y operativos de mantenimiento vial.</p> <p>Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados, se evidencia con operativos médicos (Cáncer de mama), Operativo preventivo contra el dengue.</p> <p>Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados). Se evidencia con los operativos preventivos que involucran otras organizaciones y los empleados, además jornadas de limpiezas</p>	<p>No tenemos evidencias</p> <p>No tenemos evidencias</p> <p>No tenemos evidencias.</p>
--	---	---

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos). 2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.). 3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. 4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. 5. Resultadosdelasinspeccionesy auditorias de resultados de impacto. 6. Resultadosdelbenchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. 7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. 		<p>No tenemos evidencias.</p> <p>No tenemos evidencias.</p> <p>No tenemos evidencias.</p> <p>No tenemos evidencias.</p> <p>No tenemos evidencias.</p> <p>No tenemos evidencias.</p> <p>No tenemos evidencias.</p>

SUBCRITERIO 9.2.Resultadosinternos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). 3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo). 		<p>No tenemos evidencias.</p> <p>No tenemos evidencias.</p> <p>No tenemos evidencias.</p> <p>No tenemos evidencias.</p>

5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).	No tenemos evidencias.
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.).	No tenemos evidencias.
7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.	No tenemos evidencias.
8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).	No tenemos evidencias.
9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	No tenemos evidencias.
10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.	No tenemos evidencias.
11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	No tenemos evidencias.

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.