



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

## MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar una auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL.

Santo Domingo, agosto de 2013

## **INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.**

### **Evaluación Individual.**

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.
  - a. **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.
5. Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
  - a. En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”. b. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

## CRITERIOS FACILITADORES

### CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</li> <li>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</li> <li>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</li> <li>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</li> <li>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</li> </ol>	<p>En nuestro Ayuntamiento de Cristóbal Contamos con una Misión y Visión las cuales están contempladas en nuestra Plan de Desarrollo Municipal, implicando los grupos de interés.</p> <p>Los valores están también contemplados en el Plan de Desarrollo Municipal. <b>Evidencia:</b> Plan de Desarrollo Municipal.</p> <p>Se distribuyó ejemplares del Plan de Desarrollo Municipal donde se encuentran contemplados estos documentos. <b>Evidencia:</b> Libro impreso del Plan de Desarrollo Municipal y registro de envío del mismo.</p> <p>Estamos en proceso de revisión de la Misión, Visión y Valores con el documento del Plan de Desarrollo Municipal. <b>Evidencia:</b> Actas de sesiones de trabajos, registros</p> <p>Trabajamos de acuerdo a la Ley 176-07, con los requerimientos de prevención de la corrupción y además nos apegamos a los requerimientos de los órganos como Cámara de Cuentas y a Contraloría y la</p>	<p>No se encuentran colocadas en lugares visibles del ayuntamiento.</p> <p>No se encuentran colocadas en lugares visibles del ayuntamiento.</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>DIGEI. <b>Evidencia:</b> Sistema implementado.</p> <p>Realizamos las declaraciones juradas de bienes del personal que se requiera del ayuntamiento, realizamos reuniones cuando surge algún inconveniente. <b>Evidencia:</b> Formulario de Declaración Jurada de Bienes y registros de reuniones.</p> <p>Practicamos los valores establecidos en nuestro ayuntamiento. <b>Evidencia:</b> Comportamiento ético de los empleados.</p>	
---	--	--

### SUBCRITERIO I.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>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</p>		<p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado.</p>

<p>los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</li> <li>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</li> <li>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</li> <li>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los</li> </ol>	<p>Tenemos una Representante de Libre Acceso a la Información Pública, también contamos un presupuesto que se trabaja la ejecución del presupuesto. <b>Evidencia:</b> Nombramiento del RAI.</p> <p>Trabajamos con el Modelo CAF, el SISMAP Municipal. <b>Evidencia:</b> SISMAP Municipal y las evidencias enviadas a los Órganos Rectores.</p> <p>Tenemos un sistema de generación de nóminas, SEAFIN. <b>Evidencia:</b> Ver Sistema.</p> <p>Tenemos proyecto que trabajamos y ofrecemos las condiciones necesarios, como son: Relleno Sanitario para la clasificación de los Residuos sólidos, Proyecto Nutrición Infantil con Iglesia Casa de Oración. <b>Evidencia:</b> Alianzas establecidas.</p> <p>Se realizan reuniones con el Alcalde para tratar los asuntos de interés del ayuntamiento. <b>Evidencia:</b> Actas de reuniones e invitaciones.</p> <p>Nuestro ayuntamiento está comprometido con todo lo relacionado a la mejora continua y estamos enfocados a dar cumplimiento a los procesos asumidos. <b>Evidencia:</b> Comité de Calidad conformado.</p> <p>Utilizamos los medios del Facebook, Guaguas anunciadoras, la radio tanto local</p>	<p>No tenemos instalado un sistema para monitorear estas informaciones.</p>
--	--	---

empleados y grupos de interés relevantes.	como regional, y algunos programas de radios que nos apoyan, por medio de las Asociaciones y Juntas de Vecinos. <b>Evidencia:</b> Contratación de las Guaguas anunciadoras, publicaciones de Facebook.	
---	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</li> <li>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</li> <li>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</li> <li>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.</li> <li>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</li> <li>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</li> </ol>	<p>Trabajamos con armonía y se mantiene el respeto a hacia los empleados. <b>Evidencia:</b> Comportamiento ético de los empleados.</p> <p>Tenemos un trato de igualdad al trato de las personas del ayuntamiento. <b>Evidencia:</b> Trato del Alcalde con las personas del Ayuntamiento, participación de todos por igual.</p> <p>Por medio de reuniones con los equipos de trabajo, para los temas de interés. <b>Evidencia:</b> Actas de reuniones.</p> <p>Gestionamos cursos para el personal con ASOMURE, FEDOMU, Ministerio de Finanzas, entre otros. <b>Evidencia:</b> Invitaciones a cursos, participantes al curso.</p> <p>Realizamos reuniones con Alcalde y los Regidores para informar todo lo aprendido en los cursos y Diplomados. <b>Evidencia:</b> Actas de reuniones.</p> <p>Se realizan delegación a la Vice-Alcaldesa, para garantizar el funcionamiento del ayuntamiento. <b>Evidencia:</b> Correos e instrucciones.</p>	<p>No contamos con Buzones de sugerencias internos, ni murales en funcionamiento</p>

<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Promovemos una cultura de aprendizaje, motivamos a los empleados a que participen en las actividades de formación. <b>Evidencia:</b> Comunicación de Alcalde, reuniones.</p> <p>Tenemos libertad de opinar en las reuniones y se toman en cuenta. <b>Evidencia:</b> Actas de reuniones.</p> <p>Reconocemos a las personas del ayuntamiento por su labor realizado. <b>Evidencia:</b> De forma verbal y con reconocimientos.</p> <p>Respetamos las circunstancias personas con relación a clases y enfermedades. <b>Evidencia:</b> Permisos y licencias por enfermedad</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</li> <li>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</li> <li>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</li> <li>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</li> <li>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</li> <li>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</li> </ol>	<p>Se realizan sesiones de intercambio con los grupos de interés para que se analicen las necesidades de estos grupos de interés y trabajar los proyectos. <b>Evidencia:</b> Actas de reuniones y Asambleas.</p> <p>Somos parte de la creación de políticas públicas, para el beneficio del bien social. <b>Evidencia:</b> Reuniones con las instituciones del Estado en la localidad y la Mancomunidad de la Zona.</p> <p>Jornada de Reforestación con el Ministerio de Medio ambiente, con las organizaciones de Agropecuaria con el INDRHI, Desarrollo Fronterizo, y el Ministerio de Obras Públicas. <b>Evidencia:</b> Actas de reuniones, e invitaciones a eventos.</p> <p>Se trabaja los objetivos en base a los que acuerda en la ejecución de las políticas públicas y el presupuesto Participativo. <b>Evidencia:</b> Plan de Desarrollo Municipal y Presupuesto Participativo.</p> <p>Involucramos a los actores de fundamentales que inciden en el desarrollo de las funciones del ayuntamiento. <b>Evidencia:</b> Reuniones, encuentros con grupos de desarrollo de la comunidad y Juntas de Vecinos.</p> <p>Mantenemos excelente relaciones con las autoridades políticas de la región. <b>Evidencia:</b> Alianzas realizadas.</p>	

<p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>Desarrollamos alianzas con los grupos organizados y la Sociedad Civil, la ADEPE, Asociación de Mujeres, las Iglesia, MAMDIPROI, entre otros. <b>Evidencia:</b> Proyectos en conjuntos.</p> <p>Participamos en todas las actividades que invitan al ayuntamiento, ya sea el Alcalde o una representación. <b>Evidencia:</b> Invitaciones a eventos, designación de personal para que asistan.</p> <p>En las actividades, y en las calles con las opiniones de los municipales. <b>Evidencia:</b> Involucramiento de las personas del Municipio a nuestras actividades.</p> <p>Nuestro ayuntamiento no cobra por los servicios que ofrecemos.</p>	
--	--	--

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

*Considerar lo que la organización está haciendo para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>Nuestro Ayuntamiento, siempre ha estado en comunicación con los Grupos de Interés ya que los mismos son participativos de las sesiones.</p> <p>Para nuestro Ayuntamiento cada opinión es importante por tal razón dejamos constancia escritas en cada acta de sesión. <b>Evidencia:</b></p>	<p>No tenemos un registro de nuestros grupos de interés.</p>

<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</li> <li>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/ desarrollo de la organización.</li> <li>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).</li> </ol>	<p>Elaboración del Presupuesto participativo, Plan de Desarrollo Municipal.</p> <p>En cada sesión las juntas de vecinos están presente presentando las necesidades de cada sector en cuanto a las demanda de los mismos. <b>Evidencia:</b> Actas de las sesiones realizadas.</p> <p>Las solicitudes de cada junta son sometidas a la sala de forma escrita por parte de los presidentes de cada junta. <b>Evidencia:</b> Actas de sesiones</p>	<p>No se ha realizado</p>
--	--	---------------------------

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</li> <li>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</li> <li>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</li> </ol>	<p>Contamos con Plan Estratégico a corto, mediano y largo plazo y estamos actualizando la elaboración del Plan Municipal de Desarrollo (PMD).</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Estratégico.</p> <p>Toda la comunidad está involucrada en lo que se va a hacer en el municipio ya que las sesiones son abiertas a todos. <b>Evidencia:</b> Actas de reuniones.</p> <p>Evaluamos las tareas en las diferentes sesiones para revisión del manejo de presupuesto para aprobación del concejo de regidores.</p> <p><b>Evidencia:</b> Resoluciones</p>	<p>No se ha realizado un análisis profundo de este punto.</p>

<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>Tenemos una asignación por ley desde el 2008 el mismo presupuesto muchas de las recaudaciones, no se cobran.</p> <p>Los mismos se realizan con el presupuesto establecidos desde el 2008, <b>Evidencia:</b> resolución aprobación del presupuesto.</p> <p>En nuestro Plan Estratégico desarrollamos responsabilidad social y en el presupuesto se designa una partida para ayudas a otras instituciones como una responsabilidad social.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos y comunicaciones</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</li> <li>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</li> <li>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</li> <li>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</li> <li>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</li> </ol>	<p>Implantamos la estrategia, las prioridades están definidas a corto, mediano y largo plazo, contamos con proyectos y una estructura organizativa adecuada y aprobada por el Concejo de Regidores. Evidencia: Plan estratégico y Estructura Organizativa y presupuesto.</p> <p>En las sesiones realizadas por mes se establecen los trabajos para los próximos meses y se le da seguimiento y continua retroalimentación. <b>Evidencia:</b> Actas de reuniones.</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</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>No existe evidencias mediciones de todos los niveles y departamentos</p>
<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Siempre se está en vigilancia continua de que cada expediente este organizado y en su lugar correspondiente.</p>	<p>No se existe una evaluación al respecto.</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>No se ha realizado</p>
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>Se crearon Juntas de vecinos por sector para involucrarlas en los trabajos de las comunidad y de los diferentes sectores <b>Evidencias:</b> Actas de conformación de las juntas</p>	
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificadas y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Las decisiones en nuestro ayuntamiento son tomada por los regidores a vistas y exigencia del pueblo ya que los mismos participan en cada sesión</p>	
<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.).</p>	<p>Actualmente en nuestro municipio se pueden especificar algunas obra por sector, y un proyecto piloto como es el relleno sanitario. <b>Evidencia:</b> Intercambio de conocimientos con ayuntamientos de la Mancomunidad.</p>	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los</p>	<p>Las resoluciones y Acta realizadas en las diferentes sesiones son evidencia de</p>	

cambios planificados.	planificación. <b>Evidencia:</b> Actas de reuniones.	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Estamos enfocados en el cambio de manera ascendente y descendente, nuestro alcalde y personas de este ayuntamiento participa de reuniones y capacitaciones para estos fines. <b>Evidencia:</b> Cartas de invitación a Actividades.	
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.		No se ha realizado

### **CRITERIO 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS**

Considerar lo que hace la organización para:

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</li> <li>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,</li> </ol>	<p>Las necesidades de personal de nuestro ayuntamiento se suplen a medida que se van presentando y a solicitud de los encargados de área. <b>Evidencia:</b> Reuniones, Solicitud al Alcalde.</p> <p>Tomamos en cuenta las competencias del personal y criterios sociales de no hacer excepción de personas. <b>Evidencia:</b> Nombramiento Empleado.</p>	<p>Poner Evidencia cartas de solicitud</p> <p>No existe un enfoque alineado a una planificación de RR. HH.</p>

<p>excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</li> <li>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</li> <li>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).</li> <li>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.</li> <li>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).</li> <li>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).</li> </ol>	<p>Los empleados del ayuntamiento cuentan con un currículum con las competencias necesarias para la posición que ocupan, lo cual permite desarrollar la misión. <b>Evidencia:</b> Curriculum de los empleados.</p> <p>Realizamos ascensos, aumentos salariales, promociones. <b>Evidencias:</b> Documentos aumentos de Salarial, cambio de designación</p> <p>Este Ayuntamiento en distintas ocasiones ha solicitado y gestionado cursos técnicos para mujeres Jóvenes y adultos desde INFOTEP. <b>Evidencia:</b> Cursos y certificados.</p> <p>Contamos con internet, correos electrónicos personal. <b>Evidencia:</b> Correos.</p>	<p>No se hace énfasis en cuanto a las capacitaciones de los empleados en cuanto a su área a desempeñar.</p> <p>No existen evidencias de amonestaciones en algunos casos a colaboradores que no ejecuten adecuadamente sus funciones</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No existe una página Web, para mantener a los empleados informados del desarrollo de la organización.</p> <p>No se ha realizado</p>
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.		No se ha realizado
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.		No se ha realizado
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.		No se ha realizado
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.		No se ha realizado
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).		No se ha realizado

6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.		No se ha realizado
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).		No se ha realizado
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.	Realizamos actividades de gestión de riesgos tales como el Operativo contra la Contaminación Ambiental y el Dengue, operativos de limpiezas en distintos sectores para prever la propagación de virus. <b>Evidencia:</b> fotos y publicaciones	No existe un sistema de prevención de riesgos laborales
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.		No se ha realizado
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No se ha realizado

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Promovemos el trabajo en equipo, tanto para la toma de decisiones como para la realización de operativos. Contamos con una cultura de comunicación abierta. Evidencia: Actas de Sesiones.	
2. Crear de forma proactiva un entorno		No se ha realizado

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)).		
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.	Involucramos a los empleados en la creación de nuestro Plan Estratégico de Desarrollo y para la formación de la Asociación de Servidores Públicos. Evidencia: Plan Estratégico y fotos, Asamblea para la formación de la Asociación, fotos	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Contamos con el Plan Estratégico de Desarrollo y medimos el logro de objetivos para el estimado y reestimado del presupuesto. Evidencias: Presupuesto Resoluciones y actas de lo que se ha realizado y se realiza en el Municipio.	No se ha realizado
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.		No se ha realizado
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.		No se ha realizado
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.		No se ha realizado.
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	Se le facilitan condiciones para los empleados poder tomar Clase en horas de trabajo y para las licencias de maternidad. <b>Evidencia:</b> Aprobación de Alcalde.	No existe un control en los expedientes de los empleados de los Permisos y Licencias.

de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.		
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Damos ayuda en caso de enfermedad de empleados y ayuda para desfavorecidos en casos de emergencia, pago de medicamentos. <b>Evidencia:</b> Recetas de Medicamento.	
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).		Realizar rifas y actividades de socialización para los empleados.

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

Considerar lo que la organización hace para:

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	Tenemos identificados nuestros socios claves, proveedores, compradores, sociedad civil, cuerpos castrenses, juntas de vecinos, clubes, iglesias, microempresarios, otros.  Evidencia: listado de los grupos de interés asistencia a reuniones.	
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.	. Contamos con acuerdos tales como: el de (Formación de los policías municipales), Alianza (medioambiental). Evidencia: Ver acuerdos	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	Fomentamos colaboraciones con otras organizaciones del sector público Social tales como: Mancomunidad con MADI PROI, Iglesias Cristianas y Católica, Juntas de Vecinos, Evidencia: Resolución 09-2016 y Actas	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Se le da seguimiento especial en cuanto al proyecto planteado y en ejecución Evidencia Evidencia: proyecto relleno sanitario.	

5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	Durante la elaboración de nuestro Plan Estratégico identificamos alianzas a largo plazo. <b>Evidencia:</b> Plan Estratégico	No existe evidencia de que se evalúan todas las alianzas
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.		No se ha realizado
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	Participamos en la Feria Expo Municipios 2014 exponiendo nuestras mejores prácticas sobre seguridad ciudadana. <b>Evidencia:</b> Participamos en actividades de Benchlearning y bechnmarking en el Hotel Lina	No estamos visitando otras instituciones para realizar actividades de benchmarking y benchleaning.
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No se ha realizado
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.		No se ha realizado

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Asegurar 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.).	<b>Aseguramos una política proactiva de información con nuestros ciudadanos/clientes, con publicaciones periódicas en los medios de comunicación, la página Web y la nueva plataforma del SISMAP II</b> <b>Evidencia: Publicaciones y SISMAP I</b>	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y	2. Nos reunimos constantemente con las Juntas de Vecinos y realizamos asambleas en unidad con ONGS,	

<p>apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>comités de amas de casas, iglesias, sindicatos, otros, para ver cuáles son sus necesidades. Evidencia: Programación y Actas de las asambleas.</p>	
<p>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.</p>	<p>Realizamos reuniones, cabildos abiertos, donde incentivamos la participación de los representantes de los ciudadanos/clientes. Además de involucrar a todos los grupos de interés en la elaboración de nuestro Plan Estratégico. Evidencia: Convocatoria de Cabildo Abierto.</p>	
<p>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.).</p>		<p>No se ha realizado</p>
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>Mantenemos informados a nuestros ciudadanos clientes sobre el funcionamiento de nuestro ayuntamiento, Pues los mismos son integrados e invitados en cada sesión de la sala. Evidencia: Acta y Listado de participación.</p>	
<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-</p>	<p>Nuestros ciudadanos clientes nos han apoyado en la realización de limpieza de Regolas y otras actividades comunitaria.</p>	<p>No se integran a los comerciantes para que aporte en las diferentes jornadas</p>

evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	Evidencia: Fotos en redes Sociales del Lic. Héctor Plata	
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 ha realizado
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.		No se ha realizado

### 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.	Tenemos alineados los Objetivos Estratégicos con la Gestión financiera.  Evidencia: Plan Estratégico Presupuesto.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.		No se ha realizado
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Enviamos nuestros informes financieros a la Cámara de Cuentas y Contraloría General de la República, y a DIGEPRES lo Enviamos de forma digital.  Evidencia: Informe Financiero en La página de DIGEPRES.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.		No se ha realizado
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	Nuestro presupuesto Contempla programas de Presupuesto por proyectos y Plurianual. Evidencia: Presupuesto.	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Las responsabilidades financieras están delegadas y se mantiene un control financiero Centralizado.	Punto a Mejorar Delegación de Funciones con especificaciones.
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el	Las inversiones se realizan en	

control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	base a cotizaciones de varios suplidores y la decisión se toma De acuerdo a costo-calidad. Evidencia: Expediente obra.	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Hacemos reestimación Presupuestaria. Evidencia: Reestimación presupuestaria	No contamos con planes operativos ni mediciones de dichos planes.



7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.	Tenemos archivos con las informaciones de los empleados, Sistema SIAFIM,. Evidencia: Libros y sistema	
--	---	--

#### **SUBCRITERIO 4.5. Gestionar las tecnologías.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</li> <li>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</li> <li>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</li> <li>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestión de proyectos y tareas</li> <li>✓ La gestión del conocimiento</li> <li>✓ Las actividades formativas y de mejora</li> <li>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</li> <li>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</li> </ul> </li> <li>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</li> </ol>	<p>Contamos con un técnicos que nos da asistencia permanente para cualquier situación tecnológica.</p> <p>Tenemos establecido la evaluación de todo lo que gastamos para garantizar la transparencia. Evidencia: Presupuesto.</p> <p>Contamos con 2 computadoras, impresoras, fotocopadoras, correos electrónicos. Evidencia: Equipos tecnológicos a nuestra disposición.</p> <p>Tenemos sistemas para la ejecución de nuestras funciones.</p> <p>Por medio del Modelo CAF</p> <p>Tenemos red de comunicaciones con compañía de servicio.</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p>

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos</p>	<p>Tenemos nuestras oficinas en un lugar centro de la ciudad, con acceso a todos los ciudadanos, tenemos acceso a transporte público, tenemos un internet gratis para la comunidad. <b>Evidencia:</b> Ubicación del Ayuntamiento.</p> <p>Todos los empleados internos del ayuntamiento tienen sus espacios de trabajo. <b>Evidencia:</b> Espacio de trabajo designado para cada Área.</p> <p>Tenemos conserjes que se encargan de mantener limpia las instalaciones del ayuntamiento. <b>Evidencia:</b> Solicitudes al Alcalde.</p> <p>Cada chofer de los vehículos del ayuntamiento tiene la responsabilidad de</p>	

<p>energéticos.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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).</li> <li>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.</li> <li>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</li> </ol>	<p>estar pendiente del mantenimiento de los vehículos y lo reporta para su ejecución.  <b>Evidencia:</b> Se realizan órdenes del mantenimiento y nos quedamos con copias. Tenemos un parqueo para los vehículos del ayuntamiento, tenemos acceso a transporte público. Evidencia: Foto de ubicación de los parqueos.</p> <p>Tenemos un plan para el relleno sanitario para implementar un plan piloto de reciclaje.  <b>Evidencia:</b> Plan de Relleno, reuniones.</p> <p>Nuestras instalaciones están a la disposición de la comunidad. <b>Evidencia:</b> Acopio para la Defensa Civil y otros organismos en eventualidades.</p>	
---	---	--

## **CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</li> <li>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</li> <li>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</li> </ol>		<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p>

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

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

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

1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	Tenemos identificados nuestros servicios. <b>Evidencia:</b> Fotos de Bayas y bajantes.	
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, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	Involucramos a los ciudadanos para la realización de obras y servicios. <b>Evidencia:</b> Actas del Cabildo Abierto,	
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.	Tenemos colaboradores en las diferentes Juntas de Vecinos de las comunidades por sectores. Evidencia: Actas de asambleas y listados de participantes.	
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.	Involucramos a la sociedad en los servicios y le comunicamos los cambios. <b>Evidencia:</b> Elaboración del Presupuesto Participativo	
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.	Hemos gestionado con el INFOTEP capacitación para la comunidad, apoyamos a la comunidad en asuntos funerarios. Evidencia: Recibos de las ayudas, órdenes de compras.	
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 únala Representante de Libre Acceso a la Información (RAI). <b>Evidencia:</b> Nombramiento.	
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, tablonas de noticias en formato de audio, etc.).	Tenemos un horario de 8:00 a.m., a 2:00 pm., de lunes a viernes, ponemos informaciones de los trabajos en Facebook del Ayunt. De Cristobal. Evidencia: Facebook,.	
8. Desarrollar un elaborado sistema de		No se ha realizado

respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.		
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	Tenemos definidos los servicios que ofrecemos.	No se realiza la publicidad necesaria para dar a conocer nuestros servicios.
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.		No se ha realizado
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se ha realizado
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.		No se ha realizado
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Tenemos grupos sociales para resolver los problemas de la comunidad. <b>Evidencia:</b> Invitaciones a reuniones.	
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 ha realizado
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 se ha realizado



<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Nuestros servicios están enfocados a toda la población sin discriminación alguna. Evidencia: Servicios ofrecidos.</p> <p>Tenemos la Representante de la Oficina de Libre Acceso a la Información para estos fines. <b>Evidencia:</b> Nombramiento.</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p>
---	---	---

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>		<p>No se ha realizado</p>

### Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</li> <li>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</li> <li>3. Costo de los servicios.</li> <li>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</li> </ol>	<p>De 8:00 a.m, a 2:00 pm.</p> <p>Para las certificaciones las entregamos en unos 10 minutos y máximo 20 minutos. Nuestros servicios son gratuitos para la comunidad.</p> <p>El Departamento de Secretaria gestiona las solicitudes de servicios de certificación.  <b>Evidencia:</b> Registro de las solicitudes.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número de canales de información y su eficiencia.</li> <li>2. Disponibilidad y precisión de la información.</li> <li>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</li> <li>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</li> <li>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</li> </ol>	<p>Tenemos el Facebook, Emisora Comunitaria, Guagua anunciadora. <b>Evidencia:</b> Pagos a guaguas y a emisoras locales.</p> <p>Por medio del Departamento de Tesorería se ofrece informaciones y tenemos ya la RAI.</p> <p>Enviamos informes a la Oficina de Estadística de Jimani al final de año, y a la Contraloría General de la Republica, la Cámara de Cuentas.  <b>Evidencia:</b> Informes enviados.</p> <p>N/A</p> <p>Estamos gestionando la instalación de la Oficina de Libre Acceso a la Información, ya tenemos el RAI. <b>Evidencia:</b> Nombramiento y capacitaciones recibidas por la RAI.</p>	

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

--	--	--

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

## **CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).		No se ha realizado
2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	Realizamos reuniones para los asuntos particulares del ayuntamiento. Evidencia: Agenda de reuniones e informes.	No se evidencia el pleno conocimiento de la Misión, Visión y los Valores de la organización.
3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	Contamos con un Comité de Calidad para los temas de gestión de mejoras del ayuntamiento. <b>Evidencia:</b> Carta de designación del Comité de Calidad.	
4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	Los empleados del ayuntamiento son alertados sobre lo que no debe hacer y se corrige las acciones que surjan	No se ha realizado
5. Mecanismos de consulta y dialogo.		
6. La responsabilidad social de la organización.	Nuestra Misión es enfocada hacia la responsabilidad social, y trabajamos en conjunto con otros organismos del Estado para garantizar el bienestar Social. Evidencia: Los	

	trabajos en conjuntos con los otros organismos. <b>Evidencia:</b> Comunicaciones, reuniones de sesiones.	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</li> <li>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</li> <li>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</li> <li>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</li> <li>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</li> </ol>	<p>Esta acción la realiza actualmente el Alcalde y estamos en el proceso de la creación del área de Recursos Humanos. <b>Evidencia:</b> En el presupuesto.</p>	<p>No contamos con un área de Recursos Humanos.</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</li> <li>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</li> </ol>	<p>Los conflictos laborales se resuelven de forma inmediata, llegando a la conciliación o encuentro de entre ambas partes. Estos casos son mínimos.</p> <p>Ofrecemos permisos para las personas que estudian, permisos para asuntos familiares o salud. <b>Evidencia:</b></p>	

<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>El Alcalde tiene un trato igual para todos, apoyándonos siempre en el desarrollo de las personas.</p>	<p>No se ha realizado</p>
---	--	---------------------------

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p> <p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>		<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p>

**SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>		<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p>

<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> <p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p> <p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>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 se ha realizado</p>
---	--	---

### **CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD**

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

#### **SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes.		No se ha realizado

<p>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> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</li> <li>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</li> <li>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</li> <li>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</li> <li>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de</li> </ol>		<p>No se ha realizado</p>
---	--	---

<p>toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>		<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p>
--	--	---

## SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

### Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y</p>	<p>Trabajamos en conjunto con Medio Ambiente, Salud Pública, Educación y otras organizaciones, como las Juntas de Vecinos, Cruz Roja entre otros. <b>Evidencia:</b> Formación de equipo contraparte del ayuntamiento, y fotos de las actividades.</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p>

<p>negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja 8por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja 8 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>Tenemos previsto el 4% del presupuesto para las cuestiones de Género y Salud. <b>Evidencia:</b> Ver Presupuesto.</p> <p>Tenemos proyecto del Vertedero Municipal apoyado por una Mancomunidad de Municipios con la Unión Europea, Embajada de España, Otro proyecto es de creación de apoyo a la Niñez con la Iglesia local. Reuniones de trabajo en la Provincia, invitaciones por comunicación, telefónico y por correo. Realizamos celebración de Fiestas Patronales, y de Carnaval entre otros. Evidencia: Coordinación de las actividades.</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado.</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"> <li>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</li> <li>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</li> <li>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</li> <li>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</li> <li>5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</li> <li>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</li> <li>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</li> </ol>	<p>Recibimos retroalimentaciones sencillas como observaciones las cuales tomamos en cuenta de inmediato. <b>Evidencia:</b> Correo electrónicos.</p>	<p>No se ha realizado.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</li> </ol>		<p>No se ha realizado.</p>



II. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	Cumplimos la Ley de Compras y Contrataciones Públicas. Evidencia:	
---	---	--

**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.