



**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"> 1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. 3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. 4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos. 5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto. 6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos 	<p>Si formulamos y desarrollamos la misión y la visión de la organización, la cual se evidencia en el Plan Municipal de Desarrollo y en Presupuesto.</p> <p>Revisamos nuestra misión y visión en 2015 para elaborar nuestro Plan de Desarrollo Municipal. Y Realizamos un análisis FODA, que esta evidenciado en nuestro Plan de Desarrollo Municipal.</p> <p>Tenemos un comunicado donde colocamos las reglas que deben cumplir los empleados del ayuntamiento, tales como horario de llegada, restricciones del uso de las redes sociales, otros. Evidencia: Documento colocado en la pared.</p>	<p>No implicamos a los grupos de interés y empleados.</p> <p>No desarrollamos valores alineado con la misión y la visión de la organización.</p> <p>No aseguramos una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a los empleados y otros grupos de interés.</p> <p>No tenemos un manual de conducta ni un comité de ética.</p> <p>No tenemos un manual de conducta ni un comité de ética.</p>

<p>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>Se refuerza la confianza de los líderes, se realizan sesiones con los empleados, la directiva y algunos miembros de la comunidad. Evidencia: Resoluciones, fotos y minutas</p>	<p>No existe suficiente de evidencia de Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados.</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 	<p>Contamos con una estructura organizativa y un manual de funciones el cual fue elaborado con la colaboración del Ministerio de Administración Pública.</p> <p>Revisamos la estructura junto con personal de la Dirección de Análisis del Cargo y Remuneraciones del MAP y concluimos en que dicha estructura posee direcciones y encargados de áreas que competen a un ayuntamiento más grande.</p>	<p>No hemos definido resultados cuantificables e indicadores de objetivos.</p> <p>No contamos con un sistema de seguimiento de los objetivos.</p>

<p>de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001. 6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización. 7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. 8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización. 9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados. 10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes. 	<p>Estamos realizando nuestro autodiagnóstico con el modelo CAF.</p> <p>Se realizan las sesiones en el segundo viernes de cada mes donde participan las juntas de vecino, asociaciones de agricultores, iglesia, otros, Comité de Apoyo para el Desarrollo del Municipio de Jaquimeyes, Patronato de Ambulancias. Evidencia: Resoluciones, minutas y fotos.</p> <p>Cada mes (2do. Viernes de c/mes) se realizan sesiones para comunicar, coordinar y planificar con diferentes sectores de la comunidad, los proyectos y las necesidades que se van a trabajar. (Policía Nacional, Iglesia, Cruz Roja, Defensa Civil, entre otras</p>	<p>No contamos con planes operativos Anual ni con planes por área.</p> <p>No tenemos evidencias de reuniones internas con todo el personal.</p> <p>No contamos con plan de capacitación, ni tenemos evidencia de las reuniones internas.</p> <p>No se realiza reuniones formalizadas los encargados con sus empleados.</p>
--	---	--

	y los empleados. Evidencias: Actas de reunión y fotos.	
--	--	--

SUBCRITERIO I.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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. 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 	<p>Los líderes predicar con el ejemplo, se registran en libro de asistencia, llegan en el tiempo establecido. Todos los fines de mes un sábado nos trasladamos a un sector de la comunidad y hacemos un operativo de limpieza, colaborando los encargados del ayuntamiento.</p> <p>Tenemos un comunicado donde colocamos las reglas que deben cumplir los empleados del ayuntamiento, tales como horario de llegada, restricciones del uso de las redes sociales, otros. Evidencia: Documento colocado en la pared.</p> <p>Todos los fines de mes un sábado nos trasladamos a un sector de la comunidad y hacemos un operativo de limpieza, colaborando los encargados del ayuntamiento. Evidencia: fotos.</p> <p>El equipo administrativo hacemos una relación de todos los compromisos que tenemos antes de finalizar el mes, se le</p>	<p>No tenemos evidencia Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>No tenemos más evidencia de apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos.</p> <p>No se evidencia que proporcionamos retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual</p>

<p>autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>entrega al alcalde. Evidencia: Informe mensual de compromisos y disponibilidades.</p> <p>Estuvimos capacitándonos en Fortalecimiento a través de FEDOMU, al personal de Finanzas. Estamos gestionando capacitar a todos los empleados con el INFOTEP, ya que tenemos una alianza con ellos. Evidencia: Fotos, invitación, acuerdo.</p> <p>Tenemos casos de empleados y ciudadanos que hemos apoyado con sus recetas. Evidencias: copia de cédulas y recetas. Caso del niño de la secretaria que tiene que trasladarse a Sto. Dgo.</p>	<p>No tenemos evidencia de demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva</p> <p>No tenemos evidencia de reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización. 2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización. 3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización. 4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios. 5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. 6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas. 	<p>Plasmamos el Plan Municipal para varias actividades en beneficio de la comunidad, partiendo de las opiniones de diferentes sectores en las sesiones mensuales que realizamos. Entre ellas está la construcción del parque para niños, la construcción de escalones en la orilla del Rio para garantizar seguridad a los visitantes del balneario, también el remozamiento del rio por las inundaciones.</p> <p>Estamos gestionando con el INDRHI para mejorar la calidad de los drenajes de nuestra comunidad.</p> <p>Estamos trabajando con el presupuesto participativo, ya se visitaron los sectores para priorizar las necesidades que tienen en este momento. Evidencia: Acta del Cabildo Abierto, Fotos, Invitación.</p> <p>Involucramos todos los grupos de interés a través de las sesiones que realizamos cada mes. Evidencia Actas de reunión y fotos.</p> <p>Se reúne con el Gobernador y con diferentes síndicos, diputados de las zonas cercanas para tratar el tema del desbordamiento del Rio Yaque del Sur, Evidencia: Fotos.</p>	<p>No tenemos evidencia de ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>No tenemos evidencia de Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p> <p>No contamos con Plan Operativo Anual, Planes operativos por área.</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>Participa en actividades profesionales con grupos de interés, asociaciones y organizaciones de jaquimeyeros ausentes. evidencias: fotos</p>	<p>No tenemos las evidencias de Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes.</p> <p>No tenemos evidencia de haber hecho algún reconocimiento público durante la gestión.</p> <p>No se ha desarrollado una estrategia de marketing,</p>
--	--	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y</p>	<p>Se han identificado todos los grupos de interés relevantes, para la puesta en funcionamiento del presupuesto participativo. Evidencias: Reuniones con Juntas de Vecinos, Actas de Asambleas Comunitarias, Reglamento del Proceso Presupuesto Participativo, Resolución Consejo de Regidores No.013B-2016, fotos.</p> <p>Se han hecho reuniones con grupos y organización de base comunitaria para la</p>	

<p>su satisfacción.</p> <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/ desarrollo de la organización.</p> <p>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>puesta en función el presupuesto participativo.</p> <p>Evidencias: Fotos Reuniones con Juntas de Vecinos, Actas de Asambleas Comunitarias, Reglamento del Proceso Presupuesto Participativo, Resolución Consejo de Regidores No.013B-2016,</p> <p>En las Asambleas Comunitarias Recopilar, analizamos y revisamos información socio-culturales, medioambiental, económica, tecnológica, demográfica, sobre las necesidades de la comunidad. Evidencias: Actas de Asambleas Comunitarias.</p> <p>Estamos implementando el Modelo CAF, con miras a elaborar nuestro Plan de Mejora Institucional.</p>	<p>No tenemos evidencia de la recopilación de información relevante a los mencionado</p> <p>No se recopila de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/ desarrollo de la organización.</p> <p>No analiza de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos)</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>Se han involucrado los grupos de interés para la elaboración y ejecución del presupuesto participativo. Evidencia: Registro de Participantes.</p>	<p>No se tienen evidencia de la declaración de la misión y visión ni se ha elaborado un plan estratégico para su disfunción</p>

<ol style="list-style-type: none"> 3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos. 4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. 5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés. 6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización. 	<p>Se han desarrollado políticas sociales desde el ayuntamiento, tales como ayudas a envejecientes, medicamento y operativos médico. Evidencias: Copias de recetas, pago de la ambulancia, soporte de los cheques de las ayudas, fotos de operativos médicos. Pago de discoligth para anunciar operativo médico.</p>	<p>No se evalúa 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 No se asegura ningún tipo de recursos para los fines.</p> <p>No equilibra las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés</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"> 1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. 3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados). 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. 5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia. 6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia). 		<p>No se tiene evidencia de la implantación de la estrategia dado que es un ayuntamiento nuevo.</p> <p>No traduce 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>No se ha Desarrollado ningún plan ni programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados)</p> <p>No comunica de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización</p> <p>No se han desarrollado ningún método para la monitorización o medición de los logros</p> <p>No tenemos evidencia de la aplicación de algún método de medición de desempeño en la organización.</p>

7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	Se están evaluando todas las necesidades de reorganización, mediante las capacitaciones del personal.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	Se está capacitando al personal administrativo a fin de lograr los objetivos propuestos por la organización. El alcalde estuvo en EEUU en un simposio sobre manejo sostenible de los ayuntamientos. Visita al Ayuntamiento de Barahona para asesorarnos con el manejo de la nómina. Evidencias: Registro de participantes, fotos, invitación, compra de pasaje aéreo.	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.		No se tiene evidencia de monitores de ningún indicador de desempeño
3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificadas y su implementación con los grupos de interés relevantes.	Se les ha presentado a la comunidad varios proyectos tales como: Embellecimiento de la Marginal, construcción de una cancha mini Benjamín para niño de 5 a 10 años y construcción del Parque Infantil, aceras y contenes. Evidencias: Fiesta Culturales profundo Parque Infantil, fotos, plano de la canchita, presupuesto de la canchita.	No existe evidencia de algún debate sobre innovación
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.).	Se está capacitando al personal para asegurar la implementación de un sistema de auto gestión de proyectos. Manejo de los ayuntamientos con el MAP, en Barahona con la Cámara de Cuentas. Evidencias: Material de apoyo, fotos.	

5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.		No Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No se tiene evidencia del establecimiento de una estrategia.
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.	Se tienen herramientas de administración electrónicas. Evidencias: SIAFIN, Facebook, Pagina Web, Blogspot y contamos con la Oficina de Acceso a la Información.	

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización. 2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad). 	<p>Tenemos flexibilidad de horarios en caso de empleados que estudian, le damos permiso a la secretaria por la condición de su niño, tenemos un empleado con una discapacidad (platino de la cabeza) tenemos empleado considerado porque le dio una trombosis. Evidencias: Nomina, permisos, licencia médica.</p>	<p>No se tiene evidencias</p> <p>No se evidencia una política.</p>

<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 se evidencia que estén identificadas las capacidades.</p>
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>El ayuntamiento y su alcalde han participado en conferencias de capacitación para garantizar un mejor trabajo.</p>	<p>No hay suficiente evidencia.</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>Se están haciendo todos los amarres para capacitar a los empleados de administración en consonancia con su responsabilidad dentro de la organización, además hay un acuerdo con INFOTEP para capacitar a los municipios y personal del ayuntamiento. Tenemos programada una jornada los días 3, 4 y 5 para darle seguimiento al Programa Quisqueya Aprende Contigo.</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 se evidencia.</p>
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>El departamento de RRHH les da seguimiento a los empleados y le apoyo con algunas quejas o mal entendido. Evidencia: Amonestaciones. Le dimos la inducción a la Ley 41-08 de Función Pública, con el apoyo del MAP.</p>	<p>No se evidencia inducción al personal.</p>

6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Se apoyó al empleado que quiere estudiar o que esté estudiando facilitándole un horario que no le desfavorezca con sus estudios.	
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).	La alcaldía está desarrollando un método para capacitar a sus empleados, ya sea a través de FEDOMU, INFOTEP u otra organización	
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.	El ayuntamiento está organizando un plan masivo de educación ambiental en los centros educativos de la comunidad y al personal que labora en el mismo.	
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y de un análisis costo/beneficio.		No se evidencia.
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	El ayuntamiento apoya a las empleadas que están estudiando y le garantiza un horario que no le perjudique con sus estudios. Evidencia: Libro de Asistencia	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Se promueve el diálogo entre los empleados de la organización. El Alcalde se reúne con el Consejo una vez al mes y aprox. Cada dos meses con el personal.	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y		No tenemos evidencias de buzón de sugerencia interno, ni reuniones periódicas de los encargados con su personal. No minutas.

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.	Recibimos la capacitación del MAP para la formación de la Asociación de Servidores Públicos, contamos con un Comité Gestor.	No contamos con Asociación de Servidores.
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.		No tenemos evidencias
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.		No se realizan encuesta de clima.
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.	Los empleados tienen el derecho de reportarles a sus líderes alguna anomalía que le esté afectando.	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Se le garantiza al empleado administrativo y de campo un buen clima de trabajo y se les proporciona equipos de protección personal (EPP) al empleado encargado de coleccionar la basura	
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.	Se les garantiza a los empleados todos sus derechos, Se apoyó al empleado que quiere estudiar o que esté estudiando facilitándole un horario que no le desfavorezca con sus estudios. Evidencia: Libro de asistencia, horario de clases.	

<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>La organización les da un trato especial a los empleados con alguna discapacidad física motora, le damos ayuda al niño de una empleada para la medicina y compra, le ayudamos a reparar el techo de la vivienda de un empleado. Evidencia: recetas, nomina, fotos.</p>	
<p>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).</p>		<p>No se tiene evidencia pero se está trabajando para premiar al empleado por su buen desempeño y conducta.</p>

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	Se tienen identificado algunos socios claves pero no tenemos evidencias de haber hecho algún acuerdo interinstitucional aun. Evidencias: Listado de juntas de vecinos, listado de proveedores, todas las organizaciones de base comunitaria (iglesias, clubes, asociaciones agroindustriales, etc.)	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.		No existe evidencia de haber desarrollado o gestionado algún acuerdo
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 hay evidencia
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No existe evidencias
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	Se han identificado algunas necesidades de alianzas público/privado pero no se ha dado el paso para lograr algunas de ellas	No hay evidencias de alianzas
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.		No hay evidencias

7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No hay evidencias
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No existe ninguna evidencia de intercambio de buenas prácticas.
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.		No hay evidencias de selección de proveedores

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 existe 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.	Se han convocado a las organizaciones de base comunitaria a las sesiones, reuniones en sectores para poner en ejecución el presupuesto participativo. Evidencias: Registros de participantes, acta y resolución.	
3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.	Se convocan a las organizaciones de base comunitarias, iglesias, a las juntas de vecino a las sesiones abiertas para escuchar sus pedidos. Evidencias: Registro de participantes, Fotos.	

<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recojiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>En las sesiones abiertas todos los ciudadanos pueden dar sus sugerencias y pueden reclamar las solución de algún problemas que le esté afectando en su sector</p>	<p>No contamos con un buzón de sugerencias externo.</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>Todos los procesos están asegurado y transparentado, la organización cuenta con la oficina de libre acceso a la información pública.</p>	
<p>6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>Mediante resolución el consejo de regidores acordó que toda vivienda del municipio pague un arbitrio de \$ 25.00 mensual por la basura.</p>	
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>		<p>No tenemos cartera de servicios.</p>
<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>		<p>No existe evidencias</p>

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	La organización alinea a través del presupuesto mensual previo al pago, contamos con las evidencias tanto física como digital	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Si, nuestro ayuntamiento hace su análisis periódico de las oportunidades que se presentan en el momento con los proveedores.	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Contamos con la oficina de libre acceso a información pública, donde todos los munici-pales tienen el derecho a pedir cualquier información de su incumbencia	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Si porque a través de los análisis previos tenemos un mejor control en cuanto a costos y gastos se refiere, manteniendo un mejor control sobre el sistema contable.	
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.).		No se ha contemplado aun no existen evidencias.
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	El ayuntamiento delega en mano del Tesorero las responsabilidades financieras, pero este a su vez delega función al departamento de contabilidad	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.		No hemos realizado análisis costo beneficio.
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	El ayuntamiento envía y presenta los informes trimestrales y semestrales correspondientes al desarrollo de la gestión. Cámara de Cuentas, DIGEPRES.	

--	--	--

SUBCRITERIO 4.4.Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos. 2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. 3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, 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 sustantivos 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 	<p>La organización cuenta con archivos físicos y digitales como: record de registro, computación, financieros, copias de toda la información enviadas a instituciones y depósitos. Cuenta también con la oficina de libre acceso a la información</p> <p>La organización garantiza todo lo mencionado</p> <p>La organización controla toda la información y está abierta a cualquier ciudadano que la requiera</p> <p>Se cuenta con la oficina de libre acceso a la información y todos los empleados y municipios tenga acceso a las mismas.</p> <p>Garantiza todo lo mencionado</p>	<p>No existe evidencias,</p>

<p>personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida del posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>		No se evidencia.
---	--	------------------

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar las tecnologías.

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 usadas 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 	<p>Se han diseñado cuenta en redes sociales y se está trabajando en la estructuración de la página web del ayuntamiento, contamos con Facebook,</p> <p>La organización asegura el uso seguro de las redes sociales como medio de difusión de información</p> <p>El personal cuenta con el conocimiento necesario.</p> <p>El personal se involucra en la mejora continua de sus conocimientos participando en capacitaciones.</p> <p>Como organización se tienen lazos directos con organizaciones.</p> <p>La organización cuenta con redes sociales y página web para la divulgación de sus actividades.</p>	<p>No hay evidencias</p> <p>No se tiene evidencia de la gestión de proyectos</p> <p>La organización desconoce el término TIC</p>

<p>para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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>La organización a las innovaciones tecnológicas tanto en software administrativo.</p>	<p>No existe evidencia de adopción de las TIC, se desconoce su terminología</p> <p>La organización no cuenta con un programa de gestión de residuos de oficina, todo se dispensa en zafacones comunes,</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 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 	<p>Tenemos definida las áreas de trabajo, tenemos planificado elaborar cubículos, estamos ubicados en la autopista Azua Barahona, zona céntrica de Jaquimeyes.</p> <p>Tenemos los espacios abiertos toda la parte administrativa está localizada en una oficina abierta.</p> <p>Le damos mantenimiento a los equipos, se le realiza cambio de aceite, filtro, una vez al</p>	

<p>elos edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>mes se le hace el chequeo, engrasado, lavado. Tenemos un personal de mantenimiento para el inversor y los demás equipo, y un personal de TI para los equipos tecnológicos.</p> <p>Pusimos en marcha nuestra planificación de la recogida de la basura para garantizarle al municipio salubridad, compramos un camión compactador lo que nos beneficia con el tema del combustible</p> <p>Tenemos un edificio moderno y fácil accesibilidad, pero se tienen que colocar rampas para las personas con algún problema físico.</p> <p>Todo está a disposición de la comunidad en caso de alguna emergencia, la edificación del ayuntamiento opera como centro de operaciones en alguna eventualidad atmosférica</p>	<p>No se ha desarrollado aun una política integral del manejo de los residuos.</p>
--	--	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p>		<p>No tenemos mapa de procesos ni manual de procesos.</p>

los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.		
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.		No se evidencia que Identificamos los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares
2. Involucraralosciudadanos/clientes eneldiseñoymejoradelosserviciosy productos (por ejemplo, por medio deencuestas, retroalimentación, grupos focales, sondesacercalosservicios yproductos y si son eficaces teniendo encuentaaspectosdegéneroydediversidad, etc.).	Los involucramos a través de las sesiones realizadas cada mes. Evidencias Acta de reunión.	No todas las partes están involucradas y motivadas.
3. Involucraralosciudadanos/clientesy a otrosgru poseinteréseneldesarrollo delosestándaresdecalidadparalosservicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.	Todos los munícipes son invitado a las secciones abiertas, para escuchar sus quejas y sugerencias	
4. Involucraralosciudadanos/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.	todo munícipe técnico profesional está facultado a licitar para cualquier servicio que este disponiendo el ayuntamiento	
5. Involucraralosciudadanos/clienteseneldiseñoyd esarrollode nuevos tipos de servicios interactivos, de entregadeinformación y de canales de comunicación eficaces.	En las sesiones abierta del cabildo cualquier ciudadano tiene el derecho a sugerir mejoras en los servicios	
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.	el ayuntamiento cuenta con la oficina de libre aseso a la información	

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 contamos aun con un buzón de sugerencias

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	Cada empleado tiene el conocimiento de sus funciones y todo está definido en el organigrama de la organización	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.		No tenemos evidencia haber hecho algún acuerdo interinstitucional con alguna organización pública/privada
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se ha desarrollado un sistema
4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	En los procesos de puesta en operación el presupuesto participativo se han realizado sesiones abiertas para saber el interés de los ciudadanos con relación a la mejora de algún problema en su sector	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	En las sesiones la comunidad es representada por sus organizaciones, se forman grupos de trabajos donde se hacen sugerencias relativas a la mejora de algún problema que esté afectando a un sector	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo,		No tenemos evidencia

compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.		
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 contamos con la evidencia de un documento de autoevaluación de los procesos

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 	<p>En nuestro Facebook, las opiniones son positivas en su mayoría, pocas opiniones son desfavorables.</p>	<p>No tenemos evidencia de realizar encuestas, no tenemos buzones de sugerencia.</p> <p>No tenemos evidencia de realizar encuestas, no tenemos buzones de sugerencia.</p> <p>No tenemos evidencia de realizar encuestas, no tenemos buzones de sugerencia.</p> <p>No tenemos evidencia de realizar encuestas, no tenemos buzones de sugerencia.</p> <p>No tenemos evidencia de realizar encuestas, no tenemos buzones de sugerencia.</p> <p>No tenemos evidencia de realizar encuestas, no tenemos buzones de sugerencia.</p>

<p>necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>		<p>No tenemos evidencia de realizar encuestas, no tenemos buzones de sugerencia.</p> <p>No tenemos evidencia de realizar encuestas, no tenemos buzones de sugerencia.</p> <p>No tenemos evidencia de realizar encuestas, no tenemos buzones de sugerencia.</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 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 tenemos evidencia de realizar encuestas, no tenemos buzones de sugerencia.</p> <p>No tenemos evidencia de realizar encuestas, no tenemos buzones de sugerencia.</p> <p>No tenemos evidencia de realizar encuestas, no tenemos buzones de sugerencia.</p>

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. 3. Costo de los servicios. 4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. 	<p>Los horarios de trabajo en este ayuntamiento es de 8 am a 12 pm de lunes a viernes</p> <p>Si el servicio es de caso menor en una hora o menos se le da respuesta al ciudadano, si el servicio requiere de una autorización o permiso de parte del consejo de regidores, entonces se convoca a una sesión extraordinaria y eso puede tomarse unos días.</p> <p>Por los general los servicios son gratis, salvo a otros tales como: autorización, permiso de uso de suelos etc., existe una tabla que dispone los precios, o el consejo de regidores en la sesión dispone del monto a pagar por la parte interesada que requiere el servicio</p> <p>Tenemos reglas y se elaboró una tabla con los precios de los servicios.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de canales de información y su eficiencia. 2. Disponibilidad y precisión de la información. 3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización. 	<p>Tenemos una página Web, y un Facebook.</p> <p>En la oficina de libre acceso a la información contamos con todas las información que pueda requerir algún ciudadano o si no en los registro físico de la organización</p>	<p>No contamos con un documento o un programa de evaluación de rendimiento</p>

4. Número de actuaciones del Defensor Público.		No tenemos evidencia de un defensor publico
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	Como ayuntamiento estamos haciendo el esfuerzo de mejora continua de transparencia de las informaciones.	

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

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

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). 2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 3. Participación de las personas en las actividades de mejora. 4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético. 5. Mecanismos de consulta y dialogo.		No hemos realizado Encuesta de Clima No hemos realizado Encuesta de Clima No hemos realizado Encuesta de Clima No hemos realizado Encuesta de Clima No hemos realizado Encuesta de Clima

6. La responsabilidad social de la organización.		
--	--	--

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 hemos realizado Encuesta de Clima</p> <p>No hemos realizado Encuesta de Clima</p> <p>No hemos realizado Encuesta de Clima</p> <p>No hemos realizado Encuesta de Clima</p> <p>No hemos realizado Encuesta de Clima</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). 3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización. 		<p>No hemos realizado Encuesta de Clima</p> <p>No hemos realizado Encuesta de Clima</p> <p>No hemos realizado Encuesta de Clima</p>

4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.		No hemos realizado Encuesta de Clima
--	--	--------------------------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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. 		<p>No hemos realizado Encuesta de Clima</p> <p>No hemos realizado Encuesta de Clima</p> <p>No hemos realizado Encuesta de Clima</p>

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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. 5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y a comunicación. 6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las 		<p>No Evaluamos el desempeño.</p> <p>No Evaluamos el desempeño.</p> <p>No Evaluamos el desempeño.</p> <p>No Evaluamos el desempeño.</p> <p>No Evaluamos el desempeño.</p> <p>No Evaluamos el desempeño.</p>

<p>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 Evaluamos el desempeño.</p> <p>No Evaluamos el desempeño.</p> <p>No Evaluamos el desempeño.</p> <p>No Evaluamos el desempeño.</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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y</p>	<p>Las opiniones de nuestra comunidad a través de nuestro Facebook son positivas.</p>	<p>No realizamos mediciones de la percepción.</p>

<p>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</p>	<p>Estamos trabajando para reciclar los plásticos.</p> <p>Tenemos una oficina de Acceso a la Información y un Representante de Acceso a la Información.</p>	<p>No realizamos mediciones de la percepción.</p> <p>No realizamos mediciones de la percepción.</p> <p>No realizamos mediciones de la percepción.</p>
--	---	---

<p>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 realizamos mediciones de la percepción.</p> <p>No realizamos mediciones de la percepción.</p> <p>No realizamos mediciones de la percepción.</p>
---	--	---

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medio ambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y</p>	<p>Le damos mantenimiento a los equipos, se le realiza cambio de aceite, filtro, una vez al mes se le hace el chequeo, engrasado, lavado. Tenemos un personal de mantenimiento para el inverso y los demás equipo, y un personal de TI para los equipos tecnológicos.</p> <p>Existe una buena calidad de las relaciones con organizaciones y grupos de interés con el síndico.</p>	<p>No tenemos evidencia</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>El ayuntamiento cuenta con los registro y copia de cheques de ayuda a personas con algunas situaciones</p> <p>El ayuntamiento no guarda responsabilidad con otros grupos étnicos, (Haitianos) ya que el municipio no tienes dentro de su jurisdicción política bateyes o comunidades haitianas</p> <p>Se le apoya de manera continua y con presupuesto a los estudiantes universitarios y otros grupos de la comunidad</p>	<p>No tenemos evidencia de algún apoyo alguna institución internacional</p> <p>No hay evidencias de haber participado en alguna conferencia</p> <p>No tenemos evidencias</p> <p>No existe evidencias de algún informe de sostenibilidad</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. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto. 6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. 7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. 	<p>Los servicios que se han llevado a cabo por la alcaldía en meses de gestión han sido valorados positivamente por los comunitarios, aunque para algunos de la oposición han dicho que no se ha hecho nada.</p> <p>La población es exigente pero cabe mencionar que lo que se ha hecho en término de infraestructura ha sido valorado positivamente</p> <p>El ayuntamiento trabaja en la mejora continua para la mejora de sus servicios a la comunidad, el alcalde se ha comprometido aun con sus camiones a prestar servicios de recogida de la basura cuando se dañan los camiones del ayuntamiento.</p> <p>La organización da fiel cumplimiento a los acuerdos y contratos pactado, ya sea por esta gestión o por la anterior, en el momento se está pagando la prestaciones laborales a la gestión 2006-2010 aun no correspondiéndole</p>	<p>No hay una evidencia de análisis</p> <p>No existe evidencia</p>

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

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

<ol style="list-style-type: none"> 1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). 3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo). 5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). 6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.). 7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización. 8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). 9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. 	<p>El ayuntamiento es parte vital del COE o CPMR de la comunidad.</p> <p>El ayuntamiento busca la mejora continua de los empleados del mismo y de los comunitarios, a través de la capacitación.</p> <p>El ayuntamiento cumple con las cooperaciones en la cual ha comprometido su palabra, se están haciendo nuevos acuerdos de colaboración con organización tales como Visión Mundial</p> <p>El ayuntamiento cumple con lo acordado en los presupuesto, el ayuntamiento trabaja con la herramienta del presupuesto participativo.</p>	<p>No existe evidencia</p> <p>No existen evidencia</p> <p>No existen evidencias</p> <p>No hay evidencia de auditoria</p> <p>Aún no hemos sido auditados.</p>
--	--	--

<p>10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>		<p>La organización no ha sido auditada aun.</p>
---	--	---

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