



Avanzamos para ti



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. 	<p>El Ayuntamiento de Bajos de Haina Formulamos y desarrollamos la misión y la visión de la organización, Evidenciamos en Presupuesto participativo y en la página web de la institución</p> <p>La institución ha establecido un marco de Valores alineados con la Misión y la Visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. Evidencia: en la Ley 176-07 (ley de Ayuntamientos y Municipios).</p> <p>La institución asegura 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. Evidencias, Presupuesto participativo y en la página web de la institución y oficina de libre acceso a la información Oficina de OAI</p>	<p>No se ha realizado la socialización con los grupos de interés y con los empleados.</p> <p>No se evidencia el aseguramiento de las informaciones del ayuntamiento en los murales informativos y buzones internos y externos de sugerencia No tenemos intranet</p> <p>No se evidencia la revisión periódica de la Misión, Visión y Valores.</p>

<p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>El ayuntamiento cuenta con el sistema de monitoreo municipal donde se reportan las ejecuciones de los ingresos y egresos, trabajamos con la aplicación de las normativas de contrataciones públicas y su Reglamento de aplicación, se evidencia: el informe financiero que genera el sistema, Ley 340-06, Ley 41-08 de Función Pública, y el reglamento 523-09 Régimen Ético Disciplinario.</p> <p>El ayuntamiento cuenta con el sistema de monitoreo municipal donde se reportan las ejecuciones de los ingresos y egresos, evidencia: el informe financiero que genera el sistema</p>	<p>No existe la Asociación de Servidores Públicos No tenemos un comité de ética No se evidencia la capacitación con todos los empleados en cuanto al Régimen Ético y Disciplinario del Reglamento 523- 09</p> <p>No se ha realizado la socialización de la ley de Función Pública y sus reglamentos de aplicación para todo el personal.</p> <p>No se evidencia el reforzamiento de la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores</p>
--	--	--

SUBCRITERIO 1.2. Gestionarlaorganización,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</p>	<p>En el Ayuntamiento priorizamos las actividades, metas y objetivos estratégicos las prioridades de los cambios necesarios</p>	<p>El ayuntamiento de Bajos de Haina no tiene definida unas estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) No se existe un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés</p>

<p>organización.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad). 4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”). 5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001. 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. 	<p>de la institución, se evidencia con la ejecución del presupuesto participativo. El ayuntamiento de Bajos de Haina tiene definido los 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, Se evidencias presupuesto participativo y con funcionamiento del departamento de equidad de genero</p> <p>En este ayuntamiento contamos con la fiscalización de ejecución presupuestaria para las diferentes partidas programadas, se evidencia con la participación del Consejo de Regidores.</p> <p>Estamos trabajando en la implementación de modelo Marco Común de Evaluación, evidencias: registros de participantes del taller y las jornadas de trabajo del CAF , el EFQM</p> <p>El personal de ayuntamiento cuenta con las condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo, evidencias, fotos de las maquinarias , equipos y mobiliarios adecuados para los desechos sólidos y orgánicos,</p>	<p>No existe la instalación de sistemas de gestión de la calidad o certificación de la norma ISO 9001</p> <p>No se evidencia la administración electrónica con la estrategia y los objetivos de la organización</p> <p>No existe el Comité de Emergencia No se ha realizado el total acondicionamiento en todos los departamentos</p>
--	---	---

<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>El ayuntamiento cuenta con canales para la comunicación interna como externa, se evidencias: con nuestra página web, mural interno, página de Face Book, correos, teléfonos, servicios de flotas, mural.</p> <p>En la institución demuestra el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación y por lo tanto fomenta la retroalimentación de los empleados. Se evidencia, Registro de participantes, convocatorias, minutas de reunión.</p> <p>Este ayuntamiento comunica las iniciativas del cambio y sus efectos a los grupos de interés, evidencia Minutas de reuniones con los munícipes</p>	<p>No se ha desarrollado un sistema de comunicación electrónica como intranet y pagina web.</p> <p>No existen buzones de sugerencias internos ni externos.</p> <p>No tenemos intranet</p> <p>No se evidencia la retroalimentación en todas las áreas de la institución.</p> <p>No se evidencia la comunicación y lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados</p>
--	---	---

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
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de</p>	<p>Las autoridades de este ayuntamiento participan en las actividades que realizamos de acuerdo a la misión y visión Evidencia: registros y fotos</p> <p>Apoyamos a las personas en el desarrollo con sus tareas y planes y objetivos, evidencias, Permisos para estudios,</p>	<p>No se evidencia que se realicen reuniones con todo el personal para generar confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados para todas las áreas</p> <p>No se evidencia</p>

<p>la organización.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual. 6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. 7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias. 8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva. 9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo. 10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados. 	<p>fallecimiento de un familiar, citas medicas, vacaciones y licencias medicas</p> <p>Hacemos reuniones de retroalimentación con algunos equipos de trabajos los, evidencias: minutas</p> <p>Animamos a los empleados por medio de por medio de diferentes actividades que le ayudan a mejorar su aprendizaje desarrollar sus competencias evidencia: fotos de participación de varias actividades, convocatorias de viajes al exterior para conocer sobre otro tipo de desarrollo municipal</p> <p>Las unidades internas de este ayuntamiento envíanos correspondencias a las máximas autoridades con la finalidad de recomendar propuestas evidencias: Copias de comunicaciones enviadas.</p> <p>Apoyamos las necesidades de las personas evidencia: Permisos, vacaciones, licencias, entre otros.</p>	<p>No se evidencia que retroalimenten a todos los empleados y todos los equipos de trabajo</p> <p>No se evidencia la delegación de funciones y responsabilidades por escrito</p> <p>No se evidencia que las propuesta sean de todas las aéreas</p> <p>No lo hemos realizado</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"> 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>Analizamos las necesidades de los grupos de interés y compartimos los datos con la organización evidencias: registros de participantes de las reuniones con las juntas de vecinos y la socialización con los equipos de trabajo de este Ayuntamiento</p> <p>Participamos en actividades con las autoridades políticas para definir las políticas públicas, evidencias: Convocatorias de FEDOMU y de otras instituciones,</p> <p>Tenemos identificadas las políticas públicas evidencia: Acta de conformación del comité y la Resolución. Emanadas de la Ley que rigen los ayuntamientos</p> <p>Los objetivos y metas de los productos y servicios ofrecidos están alineados con las políticas publicas, evidencias: el presupuesto participativo, registro de reuniones con las autoridades políticas y con los grupos de interés.</p> <p>Involucramos a los políticos y grupos de interés en el desarrollo de la gestión de la organización, Evidencias, convocatorias a reuniones de coordinación para actividades conjuntas.</p> <p>Tenemos relaciones periódicas y proactiva con las autoridades, evidencias: alianzas con las defensa Civil, Cruz Rojas, Cuerpo de Bomberos, civiles y militares, otros.</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>Mantenemos alianza de trabajamos con los grupos de interés, y con organizaciones, evidencias : Cruz Roja, Defensa Civil, Cuerpo de Bomberos.</p> <p>Apoyamos a las ligas deportivas y culturales de este Municipio, evidencias: Patrocinio para apoyar las diferentes actividades, fotografías</p> <p>El reconocimiento públicos de nuestros y servicios esta en diferente forma, evidencias: en la paina web, en las circulares que publicamos y los servicios funerarios facilitados a los munícipes</p>	<p>No se evidencias el concepto de marketing para los productos y servicios.</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 su satisfacción.</p>	<p>Nuestros grupos de interés están muy bien identificados Evidencias: Presupuesto del ayuntamiento, registros de participantes de reuniones con los munícipes</p> <p>Realizamos reuniones con los ciudadanos y analizamos las necesidades de ellos a través de reunión con los munícipes, evidencias: Registros de participantes, fotos, etc.</p>	<p>No se evidencia la socialización de la planificación a todos los empleados.</p> <p>No realizamos la medición de la satisfacción de los ciudadanos</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>Tenemos recopiladas las informaciones relevantes de la gestión, evidencias: expedientes archivados, profesionalización de los líderes</p> <p>Estamos conociendo el marco común de evaluación CAF detectar los puntos fuertes y las áreas de mejoras Evidencias: registros de participantes del taller de CAF y las jornadas de trabajos</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No hemos realizado el FODA</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>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<p>Nuestros objetivos institucionales están alineados con la misión y la visión, formulada por Ley 176-07, evidencia: La planificación y el presupuesto.</p> <p>Hacemos reuniones con los grupos de interés para saber cuáles son sus necesidades y expectativas, evidencias: registros de participantes, presupuesto y fotos</p> <p>La disponibilidad de los recursos la aseguramos en el presupuesto municipal y en los ingresos generado por pago de</p>	<p>No hemos trabajado con la evaluación de las tareas existentes en los productos y servicios facilitados</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>arbitrios Evidencia : Resolución de aprobación del presupuesto emitida por la sala capitular, recibos de los ingresos pasado por los ciudadanos</p> <p>Priorizamos las obras , las tares y los recursos , tanto a corto, mediano y largo plazo, según los fondos aprobados en el presupuesto evidencia: el cumplimiento del presupuesto</p> <p>Todos los días hacemos jornadas de recogida de los desechos sólidos en las diferentes comunidades, evidencia : fotografías, asignación de rutas</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>Elaboramos los planes y programas con objetivos y resultados para algunas áreas de del ayuntamiento, evidencias: programa con la unidad Municipal de Riesgo ante desastre, RRHH, Cultura, medio ambiente</p>	<p>No se evidencias la actualización de los procesos y las estructura de la organización</p> <p>No se evidencia que la planificación estratégica se realiza para toda la organización.</p> <p>No se evidencia que los planes se desarrollen para todas las áreas.</p> <p>No se evidencia la comunicación de forma eficaz de los planes y tareas en la organización</p> <p>No se tenemos el organigrama ni los manuales de funciones actualizados</p> <p>No tenemos carta compromiso de los servicios y productos.</p>

7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.		No se evalúan las necesidades de reorganizar y mejorar las estrategias.
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.		No se evidencia.
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.		No se evidencia
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificadas y su implementación con los grupos de interés relevantes.		No se evidencia
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).		No se evidencia.
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Tenemos el presupuesto y cobramos por algunos servicios, evidencias: ejecución presupuestaria y recibos.	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No se evidencia
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y	Promovemos el uso de las herramientas electrónicas Evidencias: Computadoras, escáner, paina web, sistemas para trabajar	

para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	el presupuestos y para enviar infamaciones a FEDOMU	
---	---	--

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). 3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas. 4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de 	<p>Hacemos solicitudes del personal que necesitamos, evidencias, copias de solicitudes</p> <p>Implementamos una política de Recursos Humanos con criterios sociales de igualdad de oportunidades, hombres y mujeres Evidencias: Permisos por el nacimiento de un hijo, pre-post natal, ayuda a discapacitados y embejecientes.</p>	<p>No se evidencia la planificación de Recursos Humanos</p> <p>No se evidencia la inserción de empleados con discapacidad</p> <p>No se asegura que las capacidades de las personas sean seleccionadas y asignadas de forma adecuadas y que puedan desarrollar la misión de la organización. No tenemos manuales de descripción de puestos y funciones actualizadas. No se evidencias una política clara de selección, promoción, recompensa.</p>

<p>funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo). 6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos. 7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura). 8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión). 	<p>Apoyamos el desempeño de las personas, evidencia: Formularios de evaluación del personal</p> <p>Nuestros colaboradores son seleccionados sin importar la orientación sexual, género discapacidad, raza o religión, evidencias: archivos de RRHH</p>	<p>No existe la evaluación del desempeño por resultados. No realizamos reconocimientos</p> <p>No existen un plan de capacitación</p> <p>No tenemos intranet</p> <p>No existen desarrollo de carrera profesionales</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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Tenemos identificamos las capacidades, habilidades y actitudes de algunas personas, en términos de conocimiento, evidencias: expedientes de algunos empleados.</p>	<p>No se evidencia que todos los empleados tengan sus expedientes completo</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>No se evidencia que halla un plan de Capacitación</p>
<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>		<p>No se evidencia</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>No se evidencia</p>
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Tenemos algunas movilidades internas de nuestros empleados, evidencias: Acciones del personal entregadas a por motivo de traslados internos.</p>	
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de</p>		<p>No se evidencia</p>

trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).		
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.		No tenemos comité de ética No hemos realizado la socialización del Régimen Ético y Disciplinario
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.		No medimos el impacto en la planificación
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No se evidencia

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.	Hacemos reuniones en algunas áreas evidencias: Minutas, registros de participantes.	No se evidencia las reuniones de trabajo en todas la organización
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).		No tenemos buzón de sugerencia
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes,		No tenemos con una Asociación de Servidores Públicos

estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.		
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.		No se tenemos comité de ética
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.		No hemos realizado la Encuesta de Clima organizacional
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 hemos aplicado la encuesta de Clima Organizacional
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	tenemos con una estructura adecuada, ambiente laboral agradable, con equipos informáticos , evidencia: Fotos de las áreas	No hemos realizado charlas de Seguridad y Riesgos Laborales.
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.	Nuestro horario de trabajo 8:00 a. m a 2:00 p.m, tomando en cuenta las necesidades de la vida laboral y personal de los empleados, evidencias: Correo electrónico, registro y control del personal por medio de formularios permisos, licencias, entre otros	No se evidencia el cumplimiento de horario de todo el personal No tenemos intranet
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Tenemos programas de ayuda especial atención a la empleados desfavorecido y con discapacidad, evidencias: Apoyo en las diferentes necesidades (apoyo económicos, como compras de medicamentos), ayuda para servicios funerarios, entre otros	

<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>Realizamos jornadas de salud y actividades culturales para nuestros empleados y sus familiares, evidencias: Fotos</p>	<p>No se evidencia una planificación formal para las actividades sociales, culturales y deportivas</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.).		No se evidencia la creación de un banco de datos para identificar nuestros socios claves
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.	Tenemos acuerdos de colaboración, tomando en cuenta la responsabilidad social, evidencia: Juntas de vecinos, club deportivo , otros	
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.	Participamos en colaboraciones con otras organizaciones y organizamos para implementar proyectos y actividades en conjunto, evidencias: fotos de jornada de salud, actividades en la casa de la cultura y torneos de deportivos interbarrial	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No se evidencia
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No se evidencia
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración,	Tenemos definidas las responsabilidades de nuestras alianzas, evidencias: Convenios	

incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	firmados y sellado por las partes.	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No se evidencia
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Hemos participado en actividades para conocer la buenas prácticas de otros ayuntamientos evidencias: carta de invitación para el extranjero, fotos, brochures de participación en el Seminario para los gobiernos municipal.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Seleccionamos a los proveedores según el mandato autorizados por Estado Dominicano evidencia: Aplicación de la Ley 340-06 (de Compras y Contrataciones Públicas)	

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.).	Aseguramos una comunicación proactiva con los ciudadanos sobre las informaciones de la institución, evidencia: pagina web	No se evidencia
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	Realizamos reunión con los ciudadanos donde le animamos para que se organicen por medio de la junta de vecinos, evidencias: registros de participantes y fotos	

<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>Incentivamos e involucramos a los ciudadanos/clientes y sus representantes en diversas reuniones de consultas evidencias: copias de convocatorias y registros de participantes de las juntas de vecinos y la sociedad civil para coordinar las ejecutorias del presupuesto participativo</p>	<p>No realizamos encuestas ni sondeo de opinión a los ciudadanos</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 tenemos buzones de sugerencias No hemos realizado encuestas</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>Tenemos transparentados nuestras ejecutorias, evidencias: informes elaborados, pagina web y mural</p>	<p>No se hemos realizado conferencias</p>
<p>6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como coproductores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y coevaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>		<p>No tenemos plan recogida de los residuos No hemos aplicado encuestas a los ciudadanos para saber su satisfacción</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 carta compromiso para los ciudadanos</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>Aseguramos que la información esta actualizada, evidencias: publicamos en la página web todas las actividades de facebook, y los expedientes de los diferentes procesos que realizamos.</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.	Alineamos la gestión financiera con los objetivos de forma eficaz, evidencia: presupuesto.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.		No se evidencia el análisis de riesgo y oportunidades para decisiones financieras
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Transparentamos la gestión financiera y presupuestaria, Evidencias: Informes financieros de ingresos y gastos.	No tenemos el sistemas integrados para las gestiones financieras
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Aseguramos la gestión rentable eficaz y ahorrativa de los recursos financieros, evidencias: registros contables y las conciliaciones bancarias	No contamos con sistema informático de control interno
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 evidencia
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Tenemos delegación y descentralización de funciones, evidencias, responsabilidades financiera dependiendo del cargo	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Las decisiones de inversión financiera se fundamentan en el control financiero evidencias: Copias de expedientes de las dependencias de los diferentes procesos con los reportes correspondientes	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.		No se evidencia

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 su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés. 4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas 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 	<p>Desarrollamos sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización. Contamos con un sistema de procesamiento de datos, evidencias: Equipos informáticos, sistema de cheque, nóminas para el área de tesorería.</p> <p>La información disponible interna y externa es usada eficazmente, evidencias: Libros contables, copias de expedientes y diferentes plantillas, entre otros.</p> <p>Mantenemos control sobre las informaciones de la organización con la finalidad de que esté disponible en el momento que sea requerida evidencia: Archivos de expedientes</p> <p>Tenemos diferentes canales para difundir las informaciones de la organización, evidencias: Correos electrónicos, cartas, memorándum, circulares, etc</p> <p>Garantizamos el acceso a nuestras informaciones, evidencia: Informes trimestrales, correo electrónico</p>	<p>No existe el intranet, revista ni newsletter</p> <p>No se evidencia el aseguramiento de un intercambio permanente de conocimiento</p>

<p>sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</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>	<p>Garantizamos la retención de la información y el conocimiento, evidencia Expedientes de algunos empleados que laboran en esta organización</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar las tecnologías.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>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.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión de proyectos y tareas ✓ Gestión del conocimiento 	<p>Solicitamos el rediseño de nuestra página web para que nuestra gestión este alineada con los objetivos evidencia: Cartas de solicitud enviada a la OPTIC para el proceso de elaboración de página web, la página de facebook y correo electrónico.</p> <p>Hemos destinado una parte de recursos para la adquisición de equipos informáticos evidencia, copias de los diferentes documentos generados</p> <p>Nuestros empleados han participado en</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>

<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. <ol style="list-style-type: none"> 5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública. 6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente. 7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario. 8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos. 	<p>capacitaciones relacionadas con sus funciones, evidencias : certificados, convocatorias, etc.</p> <p>Hemos capacitado al personal administrativo con miras a que mejorar los servicios que ofrecemos, evidencias certificados y los Registros de participantes, Participamos con nuestros grupos de interés , evidencias: registros de reuniones con nuestros municipios y asociados</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No lo hemos realizado</p> <p>No tenemos servicios online</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>
--	--	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

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

<ol style="list-style-type: none"> 1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público). 2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles. 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. 4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. 5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público). 6. Desarrollar una política integral para gestionarlo de activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación. 7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local. 	<p>El ayuntamiento tienen sus oficinas ubicadas en un espacio adecuado para realizar sus labores cotidianas , evidencias: señalización de las oficina acceso al servicio de transporte públicos</p> <p>Tenemos un buen uso a las instalaciones, ya que contamos con oficinas, salones para reuniones, cocina, y la casa de la cultura, evidencias: Fotos de las diferentes áreas.</p> <p>Aseguramos un mantenimiento eficiente de planta física de los equipos y materiales evidencias : fotos de las áreas.</p> <p>Garantizamos el buen uso de los medio de transporte y recursos energético, evidencia: facturas de los mantenimientos preventivos realiza a los vehículos y a la planta eléctrica.</p> <p>Garantizamos la accesibilidad a nuestras edificaciones, tenemos parqueos para nuestros ciudadanos clientes. evidencia: fotos de las instalaciones</p>	<p>No tenemos rampas</p> <p>No existen rampas para discapacitados No tenemos ascensores</p> <p>No tenemos política de reciclaje</p> <p>No se evidencia</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
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua. 2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso). 3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante. 4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos. 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). 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. 7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los 	<p>Identificamos, describimos y documentamos los procesos clave de forma continua, evidencia Manuales de políticas y procedimientos institucionales</p> <p>Tenemos identificadas y asignadas las responsabilidades de los procesos , evidencias, reporte de las funciones ejecutadas por los encargados de cada proceso</p> <p>Aseguramos que los procesos están apoyados en objetivos estratégicos, evidencia, ejecución presupuestarias en las diferentes obras de la comunidad</p> <p>Los grupos de interés son involucrados por medio de reuniones realizadas, evidencias : registros de participantes, fotos y copias de las convocatorias</p> <p>Asignamos los recursos por medio la planificación presupuestaria de la institución y del clasificador de gastos , evidencia: presupuesto</p>	<p>No tenemos todos procesos mapeados , descrito ni documentados</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia que se involucre a todos los empleados</p> <p>No se evidencia</p>

<p>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 tenemos carta compromiso para los ciudadano</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>
--	--	---

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 existen
2. Involucraralosciudadanos/clientes eneldiseñomejoradelosserviciosy productos (por ejemplo, por medio deencuestas, retroalimentación, grupos focales, sondesacerlalosservicios yproductos y si son eficaces teniendo encuestaaspectosdegéneroydediversidad, etc.).	Tenemos un departamento de atención a los ciudadanos donde prestamos servicios sin distinción de género y diversidad evidencias atenciones al cliente, presupuesto, otros	
3. Involucraralosciudadanos/clientesy aotrosgruposdeinteréseneldesarrollo delosestándaresdecalidadparalosservicios y productos (proceso de output), que		No se evidencia

respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.		
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.	Involucramos a los ciudadanos /clientes en las diferentes actividades del ayuntamiento, evidencias : fotos con las juntas de vecinos, celebración del carnaval, fiestas patronales, entre otros.	
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.		No se evidencia
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	Tenemos las informaciones adecuadas y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos evidencia: oficina de libre acceso a la Información, libros contables, ente otros	No se evidencia que se informen los cambios realizados
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).		No se evidencia
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.		No tenemos buzones de sugerencias internos ni externos

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.	Tenemos definidos algunos procesos claves , en el cual definimos las responsabilidades y responsables e involucrados en los procesos, evidencias :recogida de desechos sólidos y cadenas de servicios.	
2. Coordinar y unir procesos con socios	Nuestros procesos están coordinados los	

claves del sector privado, no lucrativo y público.	con los socios claves de los sectores público, privado y no lucrativos, evidencias: Jornadas de trabajos de Semana Santa, COE, Cruz Rojas, Defensa Civil, actividades Navideñas , Patronales, torneos deportivos, informes financieros a los organismos de controles estatales financieras contraloría, FEDOMU, procesos de RRHH con el MAP, entre otros.	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Intercambiamos datos de la institución con otros socios, evidencias: informes tramitados a FEDOMU. Contraloría.	
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.		No se evidencia
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No se evidencia
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).		No se evidencia
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	La institución está trabajando en el autodiagnóstico de toda la organización, evidencia : borrador de la auto-Evaluación CAF	

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. Laimagenglobaldelaorganización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).		<p>No existen las mediciones</p> <p>No lo hemos realizado las mediciones.</p> <p>No existe las mediciones.</p> <p>No existe las mediciones.</p> <p>No existe las mediciones.</p>

<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>		<p>No existe las mediciones.</p> <p>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</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 existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p>

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. Costo de los servicios. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. 		<p>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</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"> Número de canales de información y su eficiencia. Disponibilidad y precisión de la información. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización. Número de actuaciones del Defensor Público. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información. 		<p>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p>

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

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

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1.Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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. 6. La responsabilidad social de la organización. 		<p>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello. 2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. 3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación 		<p>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p>

de las personas.		
4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.		No existe las mediciones
5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.		No existe las mediciones

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. E 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. 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.		No existe las mediciones No existe las mediciones No hemos realizado medición No existe las mediciones

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. 2. Motivación y empoderamiento. 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.		No existe las mediciones No existe las mediciones No se evidencian las mediciones

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).		No existe las mediciones
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).		No existe las mediciones
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).		No existe las mediciones
4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.		No existe las mediciones
5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y a comunicación.		No existe las mediciones
6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).		No existe las mediciones
7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones		No existe las mediciones

<p>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 existe las mediciones</p> <p>No lo hemos realizados</p> <p>No lo hemos realizados</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>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</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</p>		<p>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p>

<p>transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los 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>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p>
---	--	---

9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.		No existe las mediciones
---	--	--------------------------

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medio ambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).		No existe las mediciones
2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		No existe las mediciones
3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).		No existe las mediciones
4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja (por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).		No existe las mediciones
5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja (por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).		No lo hemos realizado
6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades		No existe las mediciones

<p>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>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p>
---	--	---

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p> <p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p> <p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>		<p>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p>

<p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p> <p>5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.</p> <p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>		<p>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p>
--	--	---

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p> <p>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).</p> <p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p> <p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p> <p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por</p>		<p>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p>

<p>ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p> <p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p> <p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>		<p>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p> <p>No existe las mediciones</p> <p>No se evidencian las mediciones</p> <p>No se evidencian las mediciones</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.