



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

AYUNTAMIENTO ARENOSO

FECHA

JULIO 2018

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

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

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

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado 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.

Incluya evidencias. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
 - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
5. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
 6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
 7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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. 	<p>En el Ayuntamiento de ARENOSO formulamos y desarrollamos nuestra misión y visión y valores con la participación de los empleados, el alcalde y el Concejo de Regidores.</p> <p>Evidencias: Presupuesto del Ayuntamiento Fotos</p> <p>Nuestra misión y visión fue revisada en el 2010 y en el 2016.</p> <p>Evidencia: Misión anterior y misión actual en el presupuesto. Hemos realizado reuniones para orientar al personal sobre el comportamiento y como dirigirse a sus compañeros y superiores, Sobre el cumplimiento de</p>	<p>No tenemos valores definidos.</p> <p>No tenemos evidencia de socializar la misión, visión y valores.</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>horario. Tenemos un libro de registro para monitorear la asistencia.</p> <p>Evidencias: Circular Convocatoria Lista de asistencia fotos</p> <p>Hemos realizado reuniones para orientar al personal sobre el comportamiento y como dirigirse a sus compañeros y superiores, Sobre el cumplimiento de horario. Tenemos un libro de registro para monitorear la asistencia.</p> <p>Evidencias: Circular Convocatoria Lista de asistencia fotos</p>	<p>No tenemos la evidencia de Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados.</p>
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>Tenemos alianzas con Edenorte, con telecable.</p> <p>Evidencia: Sesión de Regidores Acta de reunión</p>	<p>No tenemos la evidencia de Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura.</p>

<p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>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”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <p>6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Tenemos resultados cuantificables plasmados en la memoria de rendición de cuentas.</p> <p>Evidencias: Memoria Acciones de Buenas Practicas en Gestión Municipal</p> <p>Estamos trabajando por primera vez con el Modelo CAF.</p> <p>Evidencias: Registro de Participantes Fotos</p> <p>Le damos facilidad de transporte y dieta al personal que tiene que realizar alguna capacitación o labor fuera de la institución, se le provee de los equipos (computadoras, impresoras multifuncional, acceso a internet, flotas, camiones recolectores), aporte de combustible a los supervisores (para motores y la guagua de transportación), guantes especiales y botas especiales para la brigada de ornato.</p> <p>Evidencias: Fotos de los equipos Foto de empleados</p>	<p>No tenemos plan de Desarrollo Municipal ni planes operativo.</p> <p>No tenemos evidencia de 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</p> <p>No se evidencia de que Formulamos y alienamos la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>No todos los empleados tienen uniformes.</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>Foto entregando uniformes Orden de combustible Realizamos reuniones periódicas con los encargados de área, con todo el personal, el alcalde con los regidores.</p> <p>Evidencias: Registro de asistencia Por medio del Facebook, se comunican las iniciativas a todos los grupos de interés y a los empleados.</p> <p>Evidencias: Facebook</p>	<p>No tenemos minutas estandarizadas ni una política de reunión.</p> <p>No tenemos evidencia de fomentar la retroalimentación de los empleados sobre los cambios e innovaciones.</p>
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Nuestros líderes cumplen con su horario de trabajo, firman el libro de asistencia diaria, participan de las reuniones a las que son convocados, predicando con el ejemplo.</p> <p>Evidencias: Libro de asistencia diaria Registro de participantes</p> <p>Se realizan reuniones de información y consulta con el alcalde.</p> <p>Evidencias: Lista de asistencia</p>	<p>No tenemos evidencia de promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados.</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 la organización.</p> <p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de 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>Se le dan facilidades al personal para el logro de sus tareas, equipos, combustible y transporte en caso necesario.</p> <p>Evidencia: Orden de combustible Fotos equipos</p> <p>Se le remite comunicación para felicitar al personal cuando ha participado en alguna capacitación y dan resultados, por el logro de sus asignaciones en eventos o actividades, por el buen trabajo en la rendición de cuentas.</p> <p>Se promueven a los empleados para que participen de diferentes capacitaciones, se le cubre el costo a algunas capacitaciones detectadas por el personal.</p> <p>Evidencia: Comunicaciones Cheques pagando capacitaciones Certificado de capacitaciones</p> <p>El alcalde acepta las sugerencias y el encargado de recursos humanos, maneja acorde lo módulos.</p> <p>Evidencia: Soporte de cheques Certificados de participación.</p>	<p>No tenemos la evidencia de proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>No tenemos la evidencia Animar, fomentar y potenciar a los empleados.</p> <p>No tenemos la evidencia.</p> <p>No tenemos evidencia de Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>
--	---	--

10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	<p>Se les otorgan permisos a los empleados que estudian, se les da medicamentos a aquellos de escasos recursos.</p> <p>Se les ha ayudado a algunos empelados a repararles su vivienda, a otros los vehículos</p> <p>Evidencias: Ordenes Permisos Horarios de la Universidad</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>Realizamos las diferentes asambleas para recabar información de nuestros grupos de interés (Comunitaria, Delegados y Cabildo abierto) para poder concluir la elaboración del presupuesto participativo.</p> <p>Evidencia: Presupuesto Participativo Actas de asambleas</p> <p>Luego de tantas alertas de robos por causa de algún motorista no identificado, el Alcalde facilito un carnet de identificación a los moto concho.</p> <p>Evidencia: El carnet. Recibos de pago</p>	<p>No tenemos evidencia en el SISMAP.</p> <p>No tenemos evidencia.</p>

<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</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>Están alineadas con las políticas públicas, en cuanto a los recursos necesarios.</p> <p>Se evidencia en las relaciones periódicas con autoridades políticas.</p> <p>Evidencias: Se involucra a las organizaciones comunitarias en el Presupuesto Participativo (PPM) de cada año.</p> <p>Evidencia: Formulario de asamblea comunitaria.</p> <p>Participamos en actividades organizadas por la iglesia (Carnaval, la Procesión de la pasión de Cristo en Semana Santa, fiestas patronales Nuestra Señora de Fátima). Participación en las caminata de la iglesia, participamos en los operativos médicos</p> <p>Evidencia: Convocatorias, fotos.</p> <p>Construimos el conocimiento, reputación y reconocimiento público de la organización por medio de la página, Facebook, participación medio televisivos locales.</p> <p>Evidencia: Página Facebook, televisión local.</p>	<p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>No tenemos evidencia.</p> <p>No tenemos evidencia</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
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. 2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. 	<p>Recopilamos, analizamos y revisamos anual informaciones de diferentes grupos de interés, realizamos las diferentes asambleas para recabar información de nuestros grupos de interés (Comunitaria, Delegados y Cabildo abierto) para poder concluir la elaboración del presupuesto participativo.</p> <p>Evidencia: Acta y presupuesto participativo.</p>	<p>No tenemos evidencia</p>
<ol style="list-style-type: none"> 3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. 4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización. 5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos). 	<p>Recopilamos, analizamos y revisamos anual informaciones de diferentes grupos de interés, realizamos las diferentes asambleas para recabar información de nuestros grupos de interés (Comunitaria, Delegados y Cabildo abierto) para poder concluir la elaboración del presupuesto participativo.</p> <p>Evidencia: Actas y presupuesto participativo</p>	<p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos. 2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades. 3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos. 4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. 5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés. 6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización. 		<p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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). 7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés. 	<p>Evaluamos las necesidades en cada asamblea para la elaboración del presupuesto participativo. Evidencia: Presupuesto participativo</p>	<p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p>

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 promueven a los empleados para que participen de diferentes capacitaciones, se le cubre el costo a algunas capacitaciones detectadas por el personal, se les felicita por el logro de tareas. Evidencia: Fotos Comunicaciones Convocación	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.		
3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	No hemos reunidos con equipos de Obras Públicas para mejorar la condición de las calles. Nos reunimos con el personal encargado de hacer el muro del Rio Yuna. Evidencia: Fotos	
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).		No tenemos evidencia
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Contamos con la asignación presupuestaria, más recaudaciones propias y alianzas que nos permiten lograr lo planeado en el Plan Municipal de Desarrollo. Evidencia: Informes	

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 para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	Tenemos una plasma en la recepción para promover la prestación de nuestros servicios, preparamos los anuncios y videos de los trabajos realizados por la alcaldía para colocarlos al alcance de la ciudadanía en el mural que esta frente la recepción, en el Facebook. Evidencia: Foto del mural Foto del Plasma	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 	Somos flexibles en los horarios para permiso de estudio o enfermedad según las necesidades:	No tenemos evidencia

<p>competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p> <p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura).</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>Evidencias: Cuaderno de asistencia Certificados de Licencia Medica Hoja de selección de la universidad</p>	<p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p>
---	---	---

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

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.		No tenemos evidencia
2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.		No tenemos evidencia
3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.		No tenemos evidencia
4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.		No tenemos evidencia
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).		No tenemos evidencia
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Si se promueve por medio de la rotación de personal Evidencia: Capataz pasó a ser encargada de RR. HH. Nomina	
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por		No tenemos evidencia

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 evidencia
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.		No tenemos evidencia
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No tenemos 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.	Se realiza reuniones con el personal. Evidencia: foto	
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 evidencia
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.		No tenemos evidencia
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su		No tenemos evidencia

consecución.		
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.		No tenemos evidencia
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 tenemos evidencia
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Tenemos buenas condiciones ambientales de trabajo. Los obreros cuentan con guantes, Evidencias: Fotos	
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.	Tenemos facilidad de permiso a los empleados, oficinas confortables, equipos y mobiliarios. Evidencia: Permisos, licencias, horarios	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Si evidenciamos. Ayuda a empleados, por muerte, enfermedad, colaboración para fines de estudio. Contamos con personal con discapacidad motora, los cuales están de licencia médica. Evidencia: Permisos, licencias, horarios de clases, fotos, facturas	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).		No tenemos evidencia

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.).	Prestamos atención a dichos sectores, estableciendo diferentes tipos de relaciones. A los pequeños empresarios del municipio se les da participación en las compras de bienes o servicios que se ejecutan Evidencias: Listado de orden de compras mensual.	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.		No tenemos evidencia
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.		No tenemos evidencia
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No tenemos evidencia
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No tenemos evidencia
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.		No tenemos evidencia
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de la agencia de colocación.		No tenemos evidencia

8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No tenemos evidencia
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.		No tenemos evidencia

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.).	El departamento de Relaciones Publicas cubre, redacta y circula las notas de prensa del Ayuntamiento Evidencia: Los portales, Facebook.	
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.	Incentivamos a los ciudadanos/clientes a que se organicen, expresen sus necesidades. Evidencias: Actas de convocatoria y registro de asistencia de Asamblea de Presupuesto Participativo	
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 realizan consultas ciudadanas a través de del presupuesto participativo Evidencias: Actas, control de asistencia	
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.).	Tenemos una persona que recibe las quejas, sugerencias para tramitarlas al departamento correspondiente para su solución Evidencias: Agenda de anotaciones.	
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de	Tenemos una Pagina Facebook, donde hacemos de conocimiento público, los	

decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	avances y las metas alcanzadas por la gestión. La institución pública trimestralmente las ejecutorias administrativas y a fin de año hace un informe de rendición de cuentas Evidencias: fotos, comunicaciones	
6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).		No tenemos evidencia
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	En la Facebook tenemos colgados los servicios que ofrece el Ayuntamiento Evidencias: La pagina y fotos.	
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.		No tenemos evidencia

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.	Se hacen pero no de manera equilibrada	No hemos concluido la realización de objetivos estratégicos, plan anual de compras
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.		No tenemos evidencia
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Aseguramos la transparencia financiera y esupuestaria. Evidencias:	

	Informes de ejecución presupuestaria a los organismos de control	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.		No tenemos evidencia
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.).	Las ejecuciones financieras se realizan sobre bases del presupuesto anual. Evidencias: Informes de ejecución presupuestaria a los organismos de control.	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.		No tenemos evidencia
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.		No tenemos evidencia
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.		No tenemos evidencia

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.		No tenemos evidencia
2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.		No tenemos evidencia
3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla	El encargado de Prensa y Relaciones públicas mantiene un control del flujo de información.	

<p>también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad. 7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización. 	<p>Evidencia: Videos y fotos archivado</p> <p>Usamos la página de Facebook como medio de difusión de información, los murales informativos y la realización de reuniones con el personal operativo.</p> <p>Evidencia: Fotos, Página Facebook</p> <p>Se garantiza el acceso y el intercambio de las informaciones por medio de las redes sociales .</p> <p>Evidencias: Página</p>	<p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p>
---	---	---

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser 	<p>Existen equipos tecnológicos suficientes para brindar el servicio, computadoras, copiadora teléfono, etc.</p> <p>Evidencias: Fotos de equipos</p>	<p>No tenemos evidencia</p>

<p>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 a:</p> <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. <p>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.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>Existen equipos tecnológicos suficientes para brindar el servicio, computadoras, copiadora, scanner, teléfono, etc.</p> <p>Evidencias: Fotos de equipos</p>	<p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p>
---	---	---

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos 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>Se evidencia que están bien distribuidas y amuebladas, es de dos niveles estamos en el centro de la ciudad, ubicados en una ruta cómoda para el tránsito, con área de parqueos. Evidencias: Foto instalaciones</p> <p>El ayuntamiento se encuentra en buen estado físico, y tenemos personal para recibir a los ciudadanos que nos visitan y conducirlos a las áreas idóneas para la solución de sus necesidades. Evidencias: Fotos del antes y el después</p> <p>Se les da mantenimiento frecuentemente pues tenemos un personal que se encarga del buen funcionamiento de los mismos, además practicamos la cultura de economizar energía, apagando cuando se retira el personal, y utilizando bombillos de bajo consumo. Evidencia: Facturas de compra de bombillos</p> <p>Están bien distribuidas y amuebladas, es de dos niveles, estamos en el centro de la ciudad, ubicados en una ruta cómoda para el tránsito, con área de parqueos. Evidencias:</p>	<p>No se evidencia plan de mantenimiento preventivo</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>Foto instalaciones Dirección</p> <p>Las instalaciones están abiertas a los munícipes, donde pueden realizar actividades como operativos medico y diferentes reuniones que tenga que ver con el crecimiento del municipio de la cual ellos hacen uso frecuente y contamos con un salón de actos para actividades públicas sin pagar ningún costo por su uso.</p> <p>Evidencia: Solicitud préstamo salón</p>	<p>No tenemos 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
<p>I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p>	<p>Tenemos una agenda de las reuniones internas donde se identifican los responsables de la actividades programadas, quienes asisten a esas reuniones y que temas se tratan, se da</p>	

<ol style="list-style-type: none"> 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 requisitos legales, si fuera necesario, 8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos 	<p>seguimiento a las acciones tanto positiva como negativa de los empleados.</p> <p>Evidencias agenda, fotos</p> <p>Tenemos una estructura organizativa adecuada</p> <p>Evidencias: Estructura organizativa</p> <p>Se evidencia cuando el alcalde, junto a encargados departamentales le da seguimientos a los trabajos para lograr los objetivos</p> <p>Evidencias: Reuniones, fotos,</p> <p>Involucramos a los empleados y grupos de interés, para mejorar nuestros procesos y alcanzar el logro de los objetivos. y se evidencia a través de presupuesto participativo</p> <p>Evidencias: Reuniones, fotos, actas</p> <p>Asignamos los recursos a través del presupuesto anual de acuerdo al artículo 21 de la ley 176-07</p> <p>Evidencias: Presupuesto general</p> <p>En los salones del ayuntamiento se desarrollan diferentes actividades externas.: reuniones de grupos, charlas académicas. Se</p>	<p>No tenemos evidencia de organigrama</p> <p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia.</p>
--	--	---

<p>(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>evidencia con el comité de seguimiento de obras municipales en los presupuestos participativo.</p> <p>Evidencias: fotos</p>	<p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p>
---	---	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.		No tenemos evidencia
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).		No tenemos evidencia
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.		No tenemos evidencia
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.		No tenemos evidencia

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.	Se evidencia en la creación de nuevas oficina de acceso a la información y a las redes sociales. Evidencias: Foto.	
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 la información adecuada en la página de Facebook y oficina de libre acceso a la información. Evidencias: Página y foto	
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, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).	Poseemos Facebook, donde promovemos el conocimiento público, reputación del Ayuntamiento Evidencias: Página redes sociales	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	En nuestra página tenemos un espacio para escribir comentarios Evidencias: Captura de pantalla	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.		No tenemos evidencia
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.		No tenemos evidencia
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No tenemos evidencia
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de		No tenemos evidencia

una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.		
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No tenemos 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 tenemos 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).		No tenemos evidencia

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. 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).		No tenemos encuestas ni buzones de sugerencia.
2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.		No tenemos encuestas ni buzones de sugerencia.
3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para		No tenemos encuestas ni buzones de sugerencia.

<p>personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>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> <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>Ofrecemos a los munícipes servicios de calidad, y nos enfocamos la prevención de la contaminación</p> <p>Evidencias: Fotos de brigada de limpieza Tenemos una consideración especial a las personas con discapacidad, mayores, embarazadas, niño/as, género en general Redes sociales, página de Facebook oficina de libre acceso a la información, mural informativo,</p> <p>Evidencias: Redes sociales,</p> <p>Hasta el momento las quejas han sido mínimas y además trabajamos bajo el lema participación y transparencia que hace que munícipe sea protagonista de las acciones de la organización.</p>	<p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p>
---	--	---

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el	Los delegados de presupuestos participativos, los diferentes consejos y la	

<p>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>participación de las mesas de trabajo abierta al público en general</p> <p>Evidencias: Actas, fotos, reuniones</p> <p>Al momento de realizar actividades incluimos a todas las personas sin importar Género, credo, estatus social, siempre considerando la igualdad de oportunidades.</p> <p>Evidencias: fotos Se formula el calendario para la ejecución del PPM y se le da seguimiento. Reuniones con los comités de seguimiento para el seguimiento de las obras del presupuesto participativo, registro de asistencia, fotos de las reuniones</p> <p>Evidencias: Reuniones con nota de asistencia</p>	<p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p>
--	--	---

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>Cumplimiento al horario reglamentado en la Horario de 8:00am. A 1:00pm.</p> <p>Evidencias: Agenda de anotaciones , Recursos humanos Tenemos casos específicos de algunas áreas que cumplen fielmente con el tiempo establecido para tramitar y entregar los servicios.</p> <p>Evidencias: Registros entregados</p>	<p>No tenemos evidencia</p>

3. Costo de los servicios.		No tenemos evidencia
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.		No tenemos evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia.	Página Facebook oficina de libre acceso a la información, mural informativo Disponible 24 horas y de manera clara Evidencia: página de Facebook Medios electrónicos, murales, televisión, de manera que llegue a todos los munícipes Evidencias: Redes sociales, programas televisivos	No tenemos evidencia
2. Disponibilidad y precisión de la información.		No tenemos evidencia
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.		No tenemos evidencia
4. Número de actuaciones del Defensor Público.		No tenemos evidencia
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.		

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

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

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 tenemos encuesta de clima, ni buzón de sugerencias, tampoco evaluamos el desempeño del personal.</p> <p>No tenemos encuesta de clima, ni buzón de sugerencias, tampoco evaluamos el desempeño del personal</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none">1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.5. El enfoque de la organización para los cambios y la		<p>No tenemos encuesta de clima, ni buzón de sugerencias, tampoco evaluamos el desempeño del personal</p>

innovación.		
-------------	--	--

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. 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo. 	<p>Estructura y condiciones adecuadas</p> <p>Evidencias</p> <p>Fotos</p>	<p>No tenemos encuesta de clima, ni buzón de sugerencias, tampoco evaluamos el desempeño del personal</p> <p>No tenemos encuesta de clima, ni buzón de sugerencias, tampoco evaluamos el desempeño del personal</p>

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 tenemos encuesta de clima, ni buzón de sugerencias, tampoco evaluamos el desempeño del personal.</p> <p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p>

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>Los empleados se involucran activamente en las actividades programadas por la Institución y tienen la libertad de aportar ideas o sugerencias sobre las mismas.</p> <p>Evidencias: Reuniones mensual con el alcalde</p>	<p>No tenemos encuesta de clima, ni buzón de sugerencias, tampoco evaluamos el desempeño del personal</p> <p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos encuesta de clima, ni buzón de sugerencias, tampoco evaluamos el desempeño del personal</p>
<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>Tenemos lo que es la página, Facebook y equipo de comunicación</p> <p>Evidencias: Fotos</p>	<p>No tenemos evidencia</p>
<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>		<p>No tenemos evidencia</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>No tenemos evidencia</p>
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>		<p>No tenemos evidencia</p>

9.	Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).	No tenemos evidencia
10.	Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	No tenemos evidencia

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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</p>	<p>El ayuntamiento municipal trabaja en la recogida de todo tipo de basura, escombro etc. en el retiro de los desechos sólidos, reduciendo la contaminación en la ciudad y creando conciencia en los municipios. Para el sano desarrollo físico y mental, de sus municipios, coordina y apoya constantemente, actividades en las distintas disciplinas deportivas, facilitando a las ligas y equipos, utilerías, recursos económicos, reconocimientos; acondiciona instalaciones deportivas en los diferentes sectores de la ciudad. Aporte a las fiestas religiosa y cultural Nuestra Señora de Fátima. -Ayuda a personas con enfermedades delicadas y catastróficas.</p> <p>Evidencias: Fotos Cheques</p> <p>A nivel de reputación de la organización, los usuarios de las redes sociales como gobierno</p>	

<p>global).</p> <p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p>	<p>local tenemos una calificación buena, se archivan comunicaciones de clientes y grupos de interés, reconociendo al Ayuntamiento su colaboración en actividades de aspectos sociales.</p> <p>Evidencias: Fotos y reconocimiento</p> <p>Contribuimos con la compra de material e insumos para los trabajos y acciones que implementa el Ayuntamiento. Obras de presupuesto participativo. Se realizan operativos para retirar todo lo que este obstaculizando el libre tránsito en las aceras. Se hace brigada de limpieza. Se han construido aceras y contenes en barrios del municipio</p> <p>Evidencias: Fotos, listado de compras.</p> <p>Protegemos el medio ambiente, ejecutando acciones para la limpieza de los arboles de las orillas de la calle para proteger l municipio</p> <p>Evidencias: fotos</p> <p>Listado de compras de insumos y material gastables justos, reutilizables.</p> <p>Evidencias: Listado de compras</p> <p>Damos importancia a la participación democrática de las instituciones y grupos sociales en planes que favorezca a la municipalidad</p> <p>Evidencia:</p>	<p>No tenemos evidencia</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>señalización de las vías, iluminación de los espacios públicos y de recreación Contamos con redes sociales Evidencias: Página redes sociales</p> <p>Es fuerte la presencia y el apoyo económico a Programas de Ayuda Estudiantil, actos patrios, fiestas patronales, actividades deportivas, culturales, educativas y de salud. Evidencias: Fotos. El Ayuntamiento responde a situaciones eventuales y de emergencias de impacto social. Cuerpo de Bomberos, Asistencia Social, participación comunitaria, catástrofe de la crecida del Rio Yuna y otros departamentos Evidencias: Lista de ayudas a personas, fotos</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Mantenemos una buena relación con los grupos comunitarios, con las asociaciones de comerciantes, el sector educativo, Programas</p>	<p>No tenemos evidencia</p>

<p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por 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 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>de Ayudas estudiantil. Juventud, grupos de carnaval, Juntas de Vecinos. FEDOMU.</p> <p>Evidencias: Fotos, cheques Hacemos publicaciones permanentes en los medios locales, de las obras y e iniciativas asumidas por la organización.</p> <p>Evidencias: Fotos subidas. Registro de ayuda y colaboración en el departamento. Ayudas estudiantil a varios estudiantes universitarios.</p> <p>Evidencias: Cheques, órdenes de compra, fotos</p> <p>Participamos en marchas Ayuda a instituciones deportivas y culturales para la participación de proyectos municipales. Ayuda club de madre,</p> <p>Evidencias: Fotos</p>	<p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p>
---	---	---

10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).		No tenemos evidencia
---	--	----------------------

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	Se ha incrementado la capacidad de un personal de brigada para apodar los arboles y quemar los solares en abandono para proteger el medio ambiente. cobrado a través de la nómina Evidencias: Fotos y nomina	
2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).		No evidencia
3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.		No evidencia
4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.		No evidencia
5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.		No evidencia
6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.		No evidencia
7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.		No evidencia

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 auditorías 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. 10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera. 11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.). 	<p>Contamos con una planta física en óptimas condiciones Evidencias: Fotos del antes y después del ayuntamiento</p> <p>Se elaboran informes financieros trimestrales y remitidos a los organismos reguladores Evidencias: Comunicación enviada a los diferentes organismos</p>	<p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</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.