



Avanzamos para ti



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Ayuntamiento Municipal de Pueblo Viejo

FECHA

17/07/2018

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 esta Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

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

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

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

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

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

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL.Santo Domingo, agosto de 2013.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

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

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
 - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
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. 	<p>Hemos formulado y desarrollar la misión y la visión de la organización. Evidencia: El Mural</p> <p>Hemos establecido un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. Nuestros valores son : Compromiso, transparencia, efectividad, Ética, Responsabilidad, Solidaridad, Eficiencia y Eficacia Evidencia: Mural</p> <p>Estamos en el proceso de implementar El Plan de Desarrollo Municipal, hemos constituido el Consejo de Desarrollo Municipal para realizar el trabajo con la comunidad. Evidencia: El Plan impreso</p>	<p>No se ha socializado con el personal ni los grupos de interés.</p> <p>No hemos asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p> <p>No hemos revisado 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>Hemos establecido un código de Vestimenta para el personal administrativo de la Institución, tenemos uniforme de conjunto de pantalón y chaqueta. Tenemos creada la oficina de libre Acceso a la Información y hemos asignado un responsable para ello. Evidencia: Personal uniformado. Oficina Libre Acceso a la Información física.</p> <p>El director refuerza la confianza mutua, lealtad y respeto se reúne con el personal a través de reuniones. Se hacen reuniones periódicas con los encargados para monitorizar el cumplimiento de la misión de la institución.</p>	<p>No tenemos Comisión de Ética. No hemos establecido el Régimen Ético Disciplinario.</p> <p>No tenemos Manual de Conducta</p> <p>No hay evidencia de reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados</p>
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la</p>	<p>Hemos definido la estructura organizacional Hemos iniciado la implementación de del Plan de Desarrollo Municipal. Evidencia: Estructura en el mural.</p>	<p>No hemos solicitado al MAP la homologación de la estructura organizacional. No tenemos Manual de Funciones. No tenemos Plan Estratégico. No tenemos procesos</p> <p>No hemos identificado y fijado las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. No tenemos indicadores</p>

<p>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 alinear 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>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</p>	<p>Estamos aplicando los principios de gestión de calidad con Modelo CAF, hemos el taller al personal y hemos iniciado el autodiagnóstico para detectar las posibles áreas de mejoras.</p> <p>Evidencia: Registro de participantes. Fotos</p> <p>A través de reuniones se generan las condiciones adecuadas para trabajar en equipos.</p> <p>Hemos creado las condiciones para una comunicación eficaz tanto interna como externa. Contamos con una cuenta de Facebook donde se publican las actividades que realizamos. Además el ayuntamiento tiene un mural donde publicamos las nóminas, el presupuesto y las obras.</p> <p>Evidencia: Mural. Comunicaciones impresas. Cuenta de Facebook.</p> <p>Los líderes han mostrado el compromiso hacia la mejora continua promoviendo la cultura de innovación con el Modelo CAF.</p>	<p>No tenemos Plan Estratégico. No tenemos Poas</p> <p>No hemos formulado ni alineado la estrategia de administración electrónica con la estrategia y objetivos de la organización.</p> <p>No hay evidencia</p>
---	---	---

<p>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>Hemos tomado el Taller 41-08, del SISMAP, y el Taller CAF. El encargado de Compras y Contrataciones ha recibido un taller para innovaren los procedimientos respecto a las compras, proveedores, cotizaciones.</p> <p>Evidencia: Registro de Talleres. Fotos. Material de apoyo de los talleres.</p> <p>Se comunican las iniciativas del cambio y sus efectos esperados. Contamos con una Comité de Defensa Civil, que para los casos de pronósticos atmosféricos se activa e indica los cambios tanto para el Departamento de Ornato, y demás departamentos según corresponda.</p> <p>Evidencia: Constitución de Comité de Defensa Civil. Convocatoria</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>Los líderes de la institución se acogen a los valores y actúan en consonancia con los objetivos de la organización. Contamos con un libro de registro de asistencia para el personal, en el cual los encargados también registran su entrada y salida.</p> <p>Evidencia: Libro de asistencia</p> <p>Los líderes promueven la cultura de confianza mutua y de respeto a través de reuniones donde se convoca a todo el personal, inclusive el personal del departamento de Ornato.</p>	<p>No hay evidencia.</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 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>Se informa y consulta a los empleados del cambio y sus efectos esperados a través de reuniones periódicas. Evidencia: Convocatoria</p> <p>Apoyamos a los empleados para el desarrollo de sus tareas supliendo las herramientas necesarias para el trabajo que tienen asignado. Para el caso del personal de Ornato, se les suplen los guantes, botas, mascarillas. En el personal, se les abastece de los materiales gastables y equipamientos de oficina para la ejecución de sus tareas. Evidencia: Facturas.</p> <p>Se retroalimenta a los empleados a través de reuniones periódicas dirigida por el director y el departamento de RRHH.</p> <p>El director del ayuntamiento anima a los empleados asignando responsabilidades y cumpliendo con los requerimientos legales habiendo cumplido con su obligación de hacer la declaración jurada de bienes. Evidencia: Declaración Jurada del Sindico</p> <p>En el ayuntamiento se promueve la cultura del aprendizaje y se anima a los empleados a desarrollarse. Damos facilidad de horario para que puedan estudiar. Se imparten talleres para el personal de acuerdo a sus necesidades. Se ha enviado a varios empleado a capacitarse a la Ciudad de Santo Domingo. Evidencia: Selección de materias. Fotos. Certificados de participación.</p> <p>Los líderes muestran su voluntad de recibir recomendaciones y propuestas de los empleados del ayuntamiento, tomando en cuenta la posibilidad de responder a su</p>	<p>No hay evidencia</p>
--	---	-------------------------

<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>solicitud. Por ejemplo con los empleados de Ornato solicitaron que se les provea del almuerzo y el director accedió a esa recomendación.</p> <p>Evidencia: Factura y Cheque de pago almuerzo.</p> <p>Respetamos y respondemos a las necesidades y circunstancias personales de los empleados para los diferentes casos que se les presenten tanto de salud como familiar y personal. Para los casos de enfermedad, se les da la oportunidad para que se recupere y para el caso de enfermedad de un hijo, también se les apoya y se le facilita el ausentarse de la labores según la circunstancia.</p>	<p>No se reconoce y premia los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>No hay evidencia</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</p>	<p>Hemos hecho un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y hemos compartido esos datos con la organización a través del Plan de Desarrollo Municipal que ya hemos completado y está en proceso de iniciar su ejecución, hemos constituido el Consejo de Desarrollo Municipal para realizar el trabajo con la comunidad.</p> <p>Evidencia: El Plan impreso</p>	<p>No hemos definido las políticas públicas</p>

<p>políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 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.). 8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. 	<p>Trabajamos bajo el amparo de la ley 176-07 que es la ley de los ayuntamientos, por lo tanto nuestros objetivos y metas están alineados con las políticas públicas.</p> <p>Evidencia: Presupuesto participativo. Fotos. Asambleas.</p> <p>Hemos solicitado apoyo del síndico de Azua para gestionar los camiones para operativos de limpieza. Asimismo hemos solicitado la colaboración del síndico del Distrito Rosario.</p> <p>Evidencia: Fotos</p> <p>El ayuntamiento mantiene relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas como son senadores y diputados, a fin de buscar soluciones a problemáticas con INAPA, Educación.</p> <p>Evidencia: Fotos</p> <p>El ayuntamiento ha desarrollado alianzas con Federación de Campesinos, Asociación de Profesionales de la provincia, Consejo de Desarrollo de Azua, formamos parte de MANCOMUNIDAD y recientemente hemos colaborado con el Consejo de Desarrollo de Azua para la Feria Eco turística y de Producción de Azua.</p> <p>Evidencia: Fotos. Brochure</p> <p>Hemos trabajado con los proyectos que ejecuta MANCOMUNIDAD como es Dominicana Limpia, y recientemente hemos colaborado con el Consejo de Desarrollo de Azua para la Feria Ecoturística y de</p>	<p>relacionadas con la organización.</p> <p>No hemos identificado las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</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>Producción de Azua. Evidencia: Fotos. Brochure</p>	<p>No hay evidencia de construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>No hay evidencia Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</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>El ayuntamiento ha desarrollado alianzas con Federación de Campesinos, Asociación de Profesionales de la provincia, Consejo de Desarrollo de Azua, formamos parte de MANCOMUNIDAD, la junta de vecinos, la Iglesia, Asociación de Productores Comité de Salud, Liga Deportiva, Clínica Rural y recientemente hemos colaborado con el Consejo de Desarrollo de Azua para la Feria Ecoturística y de Producción de Azua. Evidencia: Fotos. Brochure. Invitaciones a actividades</p> <p>Recopilamos, analizamos y revisamos de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción, a través de las sesiones que se llevan a cabo para la ejecución del presupuesto participativo. Evidencia: Libro de acta. Libro de sesión.</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>Lista de participantes. Hemos recopilado y analizado periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, a través del Plan de Desarrollo Municipal, el cual pertenece a la gestión pasada y del cual se han ejecutado algunas acciones. Evidencia: Plan Desarrollo Municipal. Informes. Fotos</p> <p>Hemos recopilado la información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización a través de la Memoria Anual que hicimos el en año 2017. Evidencia: Informes. Memoria 2017</p> <p>Estamos aplicando los principios de gestión de calidad con Modelo CAF, hemos el taller al personal y hemos iniciado el autodiagnóstico para detectar las posibles áreas de mejoras. Evidencia: Registro de participantes. Fotos</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</p>	<p>Hemos dado continuidad al Plan de Desarrollo Municipal, y hemos implementado el Presupuesto participativo que contempla dicho plan. Evidencia: Plan de Desarrollo Municipal. Fotos de proyectos.</p> <p>El ayuntamiento involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia a</p>	<p>No tenemos Plan Estratégico. No tenemos POA</p>

<p>prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos. 4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. 5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés. 6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización. 	<p>través del Presupuesto Participativo. Asimismo hemos recibido recomendaciones de ciudadanos para implementar cambios los cuales han sido acogidos por el alcalde. Evidencia: Sesiones. Fotos. Libro de Acta. Libro de Sesiones.</p> <p>El alcalde da seguimiento personalmente a las tareas existentes. Evidencia: Informe de la sesión. Fotos.</p> <p>Aseguramos la disponibilidad de los recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización a través del presupuesto anual. Evidencia: Presupuesto anual</p> <p>Hacemos un equilibrio de las tareas a través del Presupuesto participativo, el Plan de Desarrollo Municipal. Evidencia: Presupuesto anual. Plan de Desarrollo Municipal.</p> <p>El ayuntamiento cada año colabora con la escuela para la graduación de los niños de Inicial y también con los estudiantes de 4 de bachillerato. El ayuntamiento tiene una asignación mensual para el gas a la escuela Inicial y Básica Santiago Figuerero. Evidencia: Solicitud de cheques. Cartas recibidas.</p>	<p>No hemos hecho encuesta de satisfacción ciudadana.</p> <p>No hemos desarrollo una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</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>En el ayuntamiento evaluamos las necesidades de reorganizar y mejorar los métodos de planificación a través de reuniones con los grupos de interés y las sesiones realizadas en el Sala Capitular. Evidencia: Libro de Actas. Libro de Sesiones.</p>	<p>No tenemos Plan Estratégico.</p> <p>No se han traducido los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>No tenemos indicadores</p> <p>No se ha hecho</p> <p>No tenemos indicadores</p> <p>No tenemos POA</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.		No hemos creado y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.		No tenemos indicadores.
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.		No se ha debatido sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.
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 aseguramos 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.).
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.		No se hace
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No se hace
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.		No promovemos 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.

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 del grupo 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 funciones de gestión, con criterios objetivos.	<p>El ayuntamiento proporciona flexibilidad de horario a personal estudiante, además se facilitan los permisos a los empleados con dificultades de salud y situaciones personales.</p>	<p>No hay evidencia de 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.</p> <p>No hemos desarrollado e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización.</p> <p>No tenemos descripciones de puestos. No hemos creado los Manuales de Funciones.</p> <p>No hemos desarrollado 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>No hay evidencia de 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>No utilizamos 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>No se presta 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>No se gestiona 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>
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>		<p>No hemos hecho evaluación del desempeño.</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 debate, se establecen ni se comunica una estrategia para desarrollar capacidades.</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 hemos la detección de necesidad de capacitación. No tenemos planes de capacitación.</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 ha hecho.</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>Cuando recibimos un personal nuevo, se le asigna algún empleado o el mismo encargado del departamento para que le explique y le instruya en sus tareas.</p>	<p>No tenemos Manual de Inducción</p>
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>		<p>No se promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>		<p>No se desarrolla y promueven promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>
<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>		<p>No se planifican las actividades actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>
<p>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</p>		<p>No tenemos programa de capacitación.</p>

delelanálisis costo/beneficio.		
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No se revisa la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Promovemos una cultura de comunicación abierta a través de reuniones periódicas.	No hay evidencia.
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)).	Creamos un entorno propicio la aportación de ideas y sugerencias de los empleados que a través de reuniones periódicas.	No tenemos buzón de sugerencias interno
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 asociación de Servidores. No hemos hecho encuesta de clima.
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleado sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.		No hay evidencia de procurar el consenso entre empleados y directivos.
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.		No hemos hecho encuesta de clima.
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.		No hemos hecho encuesta de clima. No tenemos buzón.
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.		No hay evidencia de asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de		No hay evidencia de garantizar condiciones que

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.		faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados.
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No tenemos persona con discapacidad. No hemos implementado el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
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 se proporcionan planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria.

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.).	Hemos identificado los socios claves del ayuntamiento, como son: Ferretería, papelerías, estación de gasolina, agroquímica, funerarias, almacenes, comedores, La escuela, Centro médico, el Centro tecnológico, Ayuntamiento de Azua y el Rosario. Evidencia: Comprobantes. Facturas. Acuerdos.	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-	El ayuntamiento ha establecido acuerdos de cooperación con la escuela tanto de inicial como de secundaria para colaborarles con	

<p>económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>ayudada económica para la graduación. Tenemos un acuerdo el Centro Tecnológico en el cual ellos nos colaboran con servicios de tramites de oficina y también con salón para eventos, y nosotros le suplimos material gastable. Tenemos un acuerdo con MACOMUNIDAD Compostela, en el que le cooperamos con mantenimiento de los equipos y ellos nos colaboran con un espacio para depositar los desechos sólidos allá en Azua. Hemos establecido un acuerdo con Agua Crisol, los cuales nos suplen el agua potable. Establecimos una alianza con el Ministerio de Educación, FEDOMU y este ayuntamiento para que la escuela se comprometa al pago del servicio por recogida de desechos sólidos. Actualmente estamos en proceso de firmar un acuerdo con el MAP, para recibir todo la asistencia en cuanto al fortalecimiento institucional y en el cual nos comprometemos a colaborar con ellos a través del comité de calidad, proporcionado la información que se requiera para la implementación del Modelo CAF. Evidencia: Acuerdos.</p>	
<p>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.</p>		<p>No hemos fomentado y organizado colaboraciones especializadas.</p>
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>		<p>No se hace</p>
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada</p>		<p>No se hay evidencia de identificar las necesidades</p>

(APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	En los acuerdos realizados, hemos definido las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, y nos aseguramos de que se cumplan. Evidencia: Acuerdos. Acciones realizadas en asistencia de oficina.	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de la agencia de colocación.		No hay evidencia de aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de la agencia de colocación.
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No se ha hecho benchlearning y el benchmarking.
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.		No se ha hecho.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).		No se asegura una política proactiva de información.
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.		No hemos hecho encuesta ciudadana.

<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>Involucramos a los ciudadanos en las sesiones que realizamos en el ayuntamiento para mantener a los munícipes al tanto de los trabajos y proyectos de la organización. Evidencia: Sesiones. Libro de acta. Libro de sesiones. Fotos</p>	<p>No hemos hecho encuesta.</p>
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Tenemos un buzón de sugerencias y quejas dentro del ayuntamiento para recoger la información de los ciudadanos. Evidencia: Buzón físico.</p>	<p>No hemos hecho 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>Contamos con la Oficina de libre Acceso a la Información y hemos asignado un responsable para ello. Cada trimestre se remiten los informes a las entidades correspondientes, como son DIGEPRES, Contraloría, Contabilidad Gubernamental. Evidencia: OAI establecida. Informes remitidos. Recibos de acuse de informes.</p>	
<p>6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>Hemos establecido un buzón de sugerencias y quejas para que los ciudadanos manifiesten sus inquietudes, aún no ha sido tabulada la información porque no hemos recibido quejas ni sugerencias</p>	<p>No hemos hecho encuestas.</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 contamos con Carta Compromiso al Ciudadano. No tenemos cartera de servicios.</p>
<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>Aseguramos la información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes a través de las sesiones que realizamos. Evidencia: Libro de acta. Libro de sesión</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.		No hay evidencia de alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Analizamos los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras a través del Presupuesto anual.	No hay evidencia de analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Para asegurar la transparencia financiera y presupuestaria a través de informes Trimestrales que remitimos a diferentes entidades, la elaboración del Presupuesto, la rendición de cuentas Anual. Evidencia: Informes remitidos. Presupuesto. Memoria anual.	
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 y ahorrativa de los recursos financieros a través de las partidas presupuestarias, lo cual se trabaja manual, a través de transferencias que luego se registran en los libros contables. Evidencia: Libro de banco. Libro de egreso. Libros de ingreso.	No aplicamos para contabilidad de costo.
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programa de presupuestos por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).		No se hace.
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Hemos delegado y descentralizado las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero, por ejemplo,	

	tenemos un encargado de tesorería, la contadora, enc. De nómina, auxiliar de tesorería, asesor financiero, ayudante de tesorería. Evidencia: Nomina empleados.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	En el ayuntamiento fundamentamos las Decisiones de inversión, siempre tomando en cuenta las necesidades de los munícipes. Para las obras a ejecutar solicitamos la colaboración de la Liga Municipal, la cual nos envía un ingeniero que evalúa el terrero y el costo de la obra, así como su viabilidad. Evidencia: Libro de acta. Libro de sesión. Comunicación remitida a la Liga Municipal.	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.		No hay evidencia de incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos. 2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. 3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurarse de relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras. 		<p>No hemos desarrollado 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 hemos hecho encuesta.</p> <p>No tenemos Manuales de Funciones.</p>

<p>uradelosgrupos deinterés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus áreas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarlo 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.</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>En el ayuntamiento se intenta que cada encargado proporcione a otros empleado la información y conocimiento relevante del puesto.</p>	<p>No hemos desarrollado canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización.</p> <p>No se ha hecho.</p> <p>No se hace.</p> <p>No hay evidencia.</p>
---	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

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>		<p>No hemos diseñado la gestión de la tecnología.</p> <p>No se hace.</p> <p>No se hace.</p> <p>No aplicamos de forma eficiente las tecnologías</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>para ninguno de los casos.</p> <p>No se hace.</p> <p>No se hace.</p> <p>No se hace.</p> <p>No se hace.</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>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</p>	<p>En el ayuntamiento tenemos una buena distribución de los espacios. Contamos con oficinas individuales y equipadas con los mobiliarios y equipos tecnológicos adecuados para el desempeño de las tareas. Tenemos una recepción y un salón de eventos. Todas las áreas están bien ventiladas.</p> <p>Evidencia: Instalaciones. Equipos. Mobiliarios.</p> <p>Aseguramos el mantenimiento eficiente y rentable del edificio, tenemos una persona para el servicio de limpieza, una persona asignada para el mantenimiento y pintura. Asimismo tenemos un empleado asignado al soporte técnico a los equipos informáticos.</p> <p>Evidencia: Nomina</p> <p>El ayuntamiento tiene habilitada una área para parqueo.</p> <p>Evidencia: Espacio físico.</p> <p>El ayuntamiento está a disposición de la</p>	<p>No hay evidencia de equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios.</p> <p>No tenemos rampa para discapacitados.</p> <p>No hay evidencia de garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible los recursos energéticos. No contamos con habilitación de transporte público.</p> <p>No hemos desarrollado Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos</p>
---	--	---

local.	comunidad, nuestro horario de trabajo es de 8.00 A.M. a 2:30 P.M.	
--------	---	--

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, 		<p>No tenemos mapa de proceso ni manuales de procesos.</p> <p>No tenemos mapa de proceso ni manuales de procesos.</p> <p>No tenemos mapa de proceso ni manuales de procesos.</p> <p>No tenemos mapa de proceso ni manuales de procesos.</p> <p>No tenemos mapa de proceso ni manuales de procesos.</p> <p>No tenemos mapa de proceso ni manuales de procesos.</p> <p>No tenemos mapa de proceso ni manuales de procesos.</p>

<p>proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>		<p>procesos.</p> <p>No tenemos indicadores.</p> <p>No se hace.</p> <p>No se hace.</p>
---	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>El ayuntamiento ofrece servicios tales como: Recolección de desechos sólidos, certificación de enterramiento, certificación de propiedad, permisos de construcción, certificación de no declarado, asistencia social. Dentro de los servicios nucleares tenemos el presupuesto participativo. Evidencia: Copias de documentos. Recibos de pago.</p>	
<p>2. Involucraralosciudadanos/clientes eneldiseñomejoradelosserviciosy productos (por ejemplo, por medio deencuestas, retroalimentación, grupos focales, sondesacercalosservicios yproductos y si son eficaces teniendo encuestaaspectosdegéneroydediversidad, etc.).</p>	<p>Contamos con un buzón de sugerencias y quejas para que los ciudadanos se expresen. Evidencia: Buzón físico</p>	<p>No hemos realizado encuestas.</p>

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.	Contamos con un buzón de sugerencias y quejas para que los ciudadanos se expresen. Evidencia: Buzón físico	No hemos realizado encuestas.
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.	Contamos con un buzón de sugerencias y quejas para que los ciudadanos se expresen. Evidencia: Buzón físico	No hemos realizado encuestas.
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.	Contamos con un buzón de sugerencias y quejas para que los ciudadanos se expresen. Evidencia: Buzón físico	No hemos realizado encuestas.
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.	Contamos con la oficina de libre acceso a la información y un representante de la misma. Evidencia: OAI	No hemos validado la Oficina Acceso a la Información ni hemos capacitado a la persona asignada para ello.
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 ha hecho
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.		No se ha hecho

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 Cartera de Servicios. No tenemos Carta Compromiso al Ciudadano.
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.		No se ha realizado.

3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se ha hecho.
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.		No se ha hecho
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No se ha hecho
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).		No se ha hecho
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).		No se ha hecho

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
I. Laimagenglobaldelaorganización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a		No hemos hecho encuesta ciudadana.

<p>escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. 3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). 4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.). 5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.). 6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.). 7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.). 8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos. 9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización. 10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. 		<p>No hemos hecho encuesta ciudadana.</p> <p>No hemos hecho encuesta ciudadana.</p> <p>No hemos hecho encuesta ciudadana.</p> <p>No hemos hecho encuesta ciudadana.</p> <p>No hemos hecho encuesta ciudadana.</p> <p>No hemos hecho encuesta ciudadana.</p> <p>No hemos hecho encuesta ciudadana.</p> <p>No hemos hecho encuesta ciudadana.</p> <p>No hemos hecho encuesta ciudadana.</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 en el diseño de los procesos de toma de	Según las sesiones realizadas durante el año 2017, se estima que dimos participación a 360 ciudadanos.	No tenemos mediciones.

edecisiones. 2. Sugerencias recibidas e implementadas. 3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. 4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes. 5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.		No tenemos mediciones. No tenemos mediciones. No tenemos mediciones. No tenemos mediciones.
--	--	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. 3. Costo de los servicios. 4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	Nuestro horario de trabajo es de 8.00 A.M. a 2:30 P.M. Evidencia: Registro de entrada y salida. Depende de la urgencia, se le da respuesta de inmediato, independiente de eso los mas que se tarda es dos horas para entrega de cualquier solicitud de servicios. Evidencia: Registro de los documentos. Depende del tipo de servicios. Algunos que son gratis. Evidencia: Relación de ingreso.	No tenemos página Web.

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.	Disponemos de tres canales, los cuales hasta el momento han sido muy efectivos. Evidencia: Redes sociales. Buzón de	

2. Disponibilidad y precisión de la información.	sugerencia. Oficina de libre acceso a la información.	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	Estamos disponible 24 horas, 5 días a la semana. Las informaciones son muy precisa. Evidencia: Registro de concurrente y de los empleados.	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.	Nuestros objetivos están plasmados en la ley que rige los ayuntamientos que es la 176-07, y los plasmamos en la Memoria Anual o Rendición de Cuentas.	
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	Evidencia: Misión y visión. Memoria anual.	No se han realizado
	Hemos hechos el mayor esfuerzo para trabajar con transparencia, cada 16 de agosto convocamos rueda de prensa, se invita a la ciudadanía cuando se realizan las secciones el último viernes de cada mes, se hace publicación en la redes sociales.	
	Evidencia: Convocatoria a la prensa. Facebook. Secciones.	

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 hemos recibido quejas.
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.	De cada 10 documentos que se solicita, 2 son devuelto por errores de ortografía, evidencia: registro de la misma.	No hay evidencia.
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).		No tenemos Página Web. No tenemos indicadores.

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 diálogo. 6. La responsabilidad social de la organización. 		<p>No hemos realizado encuestas de clima.</p> <p>No hemos realizado encuestas de clima.</p> <p>No hemos realizado encuestas de clima.</p> <p>No hemos realizado encuestas de clima.</p> <p>No hemos realizado encuestas de clima.</p> <p>No hemos realizado encuestas de clima.</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 hemos realizado encuestas de clima.</p> <p>No hemos realizado encuestas de clima.</p> <p>No hemos realizado encuestas de clima.</p> <p>No hemos realizado encuestas de clima.</p> <p>No hemos realizado encuestas de clima.</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 horario, 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>No hemos realizado encuestas de clima.</p> <p>No hemos realizado encuestas de clima.</p> <p>No hemos realizado encuestas de clima.</p> <p>No hemos realizado encuestas de clima.</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 hemos realizado encuestas de clima.</p> <p>No hemos realizado encuestas de clima.</p> <p>No hemos realizado encuestas de clima.</p>

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo) 		No hemos medido el absentismo.

<p>oenfermedad, 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>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> <p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p> <p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>		<p>No hemos realizado Encuesta de Clima.</p> <p>No hemos realizado Evaluaciones del Desempeño.</p> <p>No tenemos indicadores.</p> <p>No se mide.</p> <p>No hemos realizado Evaluaciones del Desempeño.</p> <p>No se ha realizado encuesta de satisfacción ciudadana.</p> <p>No hemos hecho evaluación del desempeño.</p> <p>No se han reportado.</p> <p>No se ha hecho.</p>
--	--	---

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. 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.		No hemos hecho encuestas.
2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleador o contribuyente a la sociedad local/global).		No hemos hecho encuestas.
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.).		No hemos hecho encuestas.
4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo o 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.).		No hemos hecho encuestas.
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		No hemos hecho encuestas.

<p>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>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>		<p>No hemos hecho encuesta.</p> <p>No hemos hecho encuesta.</p> <p>No hemos hecho encuesta.</p> <p>No hemos hecho encuesta.</p>
---	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medio ambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la</p>		<p>No se han realizado.</p> <p>No se han realizado.</p>

<p>comunidad.</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>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>		<p>No se han realizado.</p> <p>No se han realizado.</p> <p>No se han realizado.</p> <p>No se han realizado.</p> <p>No se han realizado.</p> <p>No se han realizado.</p> <p>No se han realizado.</p> <p>No se ha medido.</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
I. Resultados en términos de output (cantidad y calidad)	En el mes de junio se expidieron alrededor	

<p>de la prestación de servicios y productos).</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.). 3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. 4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. 5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto. 6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. 7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. 	<p>de 20 certificaciones que fueron solicitadas por la ciudadanía. Evidencia: Registro de Certificaciones. En este mes no se han hecho solicitud de ataúdes, pero si en este años aquí han sido solicitada y donada alrededor de 3 ataúdes. Evidencia: Factura de compra. En el mes de junio de 2018 recibimos un aproximado de 20 personas solicitando certificaciones (de propiedad y buena conducta y de enterramiento.) Evidencia: Cotejo de documentos por fecha. Son cumplidos en un 90 %.</p>	<p>No tenemos indicadores.</p> <p>No se han realizado inspecciones y auditorías.</p> <p>No se han realizado.</p> <p>No se han realizado.</p>
---	--	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). 3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo). 5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de 	<p>Se cumplen en 90 %. se colabora en la</p>	<p>No ha medido la Gestión de Riesgos. No tenemos indicadores.</p> <p>No se ha medio.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se han hecho.</p> <p>No tenemos indicadores.</p>

<p>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 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 auditorias 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 auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>actividades escolares, tales como graduaciones, comité de salud,</p> <p>El alcalde ha participado en seminario internacional sobre planificación territorial y planificación integral de gestión ambiental y residió sólido. Evidencia: Certificación de participación. Son cumplidos en su totalidad. Evidencia: Presupuesto. Informes trimestrales.</p>	<p>No se ha</p> <p>No se han hecho.</p> <p>No han hecho.</p> <p>No tenemos 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.