



Avanzamos para ti



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Junta Distrital de Juncalito

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 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. 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>Si, hemos gestionado a través de sistema de compra, cotizaciones, facturas y recibos, se generan los informes trimestrales, trabajamos con el presupuesto anual, cada y las rendiciones de cuentas anuales.</p> <p>Evidencia: Informes. Órdenes de compra.</p>	<p>No se ha desarrollado la Misión y Visión de la organización</p> <p>No se ha establecido el marco de Valores de la organización.</p> <p>No se ha asegurado una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia.</p> <p>No hemos revisado la misión, visión y valores.</p> <p>No hemos implementado un Régimen Ético y Disciplinario. No tenemos Comité de Ética.</p> <p>No se ha desarrollado un sistema de gestión de comportamiento ético. No tenemos Código de Ética.</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>Rendición de cuentas. Se refuerza la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados a través de reuniones y por áreas. Evidencia: Registro de asistencia. Fotos. Convocatoria. Anotaciones.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés. 2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. 3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad). 4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como "Balanced Scorecard"). 5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, 	<p>Hacemos gestión de información a través de asamblea, reuniones y comunicados. Evidencia: Lista de asistencia. Fotografías. Anotaciones de agendas.</p> <p>Estamos aplicando los principios de gestión de calidad a través del Modelo CAF, hemos</p>	<p>No hemos definido la estructura organizativa de la institución. No hemos creado los Manuales de Funciones.</p> <p>No se ha definido.</p> <p>No tenemos Plan Estratégico. No hemos creado el Plan Desarrollo Municipal.</p> <p>No hemos desarrollado un sistema de gestión de riesgo.</p>

<p>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 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>impartido el Taller a todos los empleados y hemos iniciado la autoevaluación a fin de aplicar las mejoras pertinentes en las áreas que se requiera, para una buena gestión. Evidencia: Listado de participantes del Taller. Fotos. Avances de la autoevaluación.</p> <p>Hemos implementado la transferencia bancaria a través del Netbanking los fondos para nómina, asimismo aplicamos la herramienta de Excel para emitir los informes trimestrales. Evidencia: Token. Informes. CD conteniendo los informes.</p> <p>Hemos desarrollado un sistema de comunicación interna y externa a través de reuniones tanto con el personal como también con los munícipes, a través de las sesiones y las reuniones focalizadas que hace el síndico con los ciudadanos. Así también en los actos conmemorativos de rendición de cuenta. Evidencia: Fotografías. Anotaciones de agenda. Libro de Actas y Libro de Sesiones.</p> <p>La máxima autoridad muestra interés en la mejora de la gestión, asistiendo a los talleres que se imparten en la institución. Evidencia: Registro de participantes. Fotos.</p> <p>Se comunica lo que motiva el cambio y asimismo se hacen evaluaciones de 360 grados para evaluar posible mejora tanto en la gestión como en el comportamiento de las personas de la institución hacemos reuniones asignando funciones a cada</p>	<p>No se ha desarrollado</p> <p>No se ha desarrollado</p>
--	---	---

	personal. Hacemos lluvias de ideas entre todo el personal. Evidencia: Fotos	
--	--	--

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>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>El síndico predica con el ejemplo y actúa personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Para los casos de jornadas de trabajo y actividades de la junta, el síndico siempre está presente y forma parte del equipo de trabajo. Evidencia: Fotos. Programación de trabajo.</p> <p>Se promueve el respeto mutuo y el trato equitativo entre todos los empleados. Celebramos la fiesta de los empleados y todos son incluidos a todos los empleados, aun los que estén de licencia médica o de vacaciones. Evidencia: Fotos. Lista de participantes.</p> <p>Lo hacemos a través de reuniones periódicamente. Evidencia: Convocatoria por escrito. Registro de asistencia. Fotos. Anotaciones de agenda.</p> <p>Apoyamos a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización. Para los casos de empleados que no dominan su área, se le asigna alguien que le ayude a tener los conocimientos necesarios.</p>	<p>No se ha desarrollado</p> <p>No hemos definido la Escala Salarial.</p> <p>No hemos hecho acuerdos de desempeño. No tenemos Plan de Capacitación.</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>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Hacemos gestión de información a través de asamblea, reuniones y comunicados. Evidencia: Lista de asistencia. Fotografías. Anotaciones de agendas.</p> <p>Se anima, fomenta y potencia a los empleados mediante la delegación de autoridad.</p> <p>El síndico siempre está dispuesto a recibir recomendaciones y propuestas de los empleados.</p> <p>El síndico siempre reconoce el trabajo de los empleados dando palabras de gratitud por logros alcanzados y el buen comportamiento.</p> <p>Se respeta y se responde a las necesidades de los empleados en los casos de problemas de salud, para asuntos personales y requerimientos por asuntos escolares. Evidencia: Certificados médicos. Ordenes de Comida. Recetas médicas.</p>	<p>No tenemos evidencias</p> <p>No se ha desarrollado</p> <p>No hay evidencias.</p> <p>No tenemos políticas para gestionar los RRHH.</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>Hemos desarrollado un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, mediante acuerdo verbales.</p>	<p>No hemos creado el Plan de Municipal de Desarrollo.</p> <p>No se ha desarrollado</p>

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</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,</p>	<p>Hemos mantenido relaciones periódicas con algunos políticos como senadores, diputados y otras alcaldías. Evidencia: Fotos. Cartas de solicitud.</p> <p>Hemos desarrollado y mantenido trabajos en red con los estudiantes universitarios a través del Comité Universitario, además con Escuela Félix Antonio Almonte y el Liceo de Juncalito, a los cuales se les coopera con el transporte. También tenemos una alianza con la Escuela de Higüero y Dójima, ofreciendo el transporte de los estudiantes, a cambio de una pequeña cuota para cooperar con los gastos en que incurre la junta para dar dicho servicio. Evidencia: Recibos de pago a la junta. Nómina de empleados.</p> <p>Hemos participado en actividades organizadas por los de los diferentes centros estudiantiles, desde Juncalito, hasta Higüero y Dojima. Evidencia: Fotografías</p>	<p>No se ha desarrollado</p> <p>No se ha desarrollado</p> <p>No se ha desarrollado</p> <p>No se ha desarrollado</p> <p>No se ha desarrollado</p>
---	---	--

reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios. 10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.		No se ha desarrollado
--	--	-----------------------

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
1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	Hemos identificado los grupos de interés relevantes y lo hemos comunicado a la organización, tales como: La Escuela Félix Antonio Almonte, Centro Tecnológico Comunitario, Junta de Vecinos de Franco Bidó y la Norita, La Parroquia San Antonio. Evidencia: Acta de sesiones. Libro de Actas. Convenios. Nómina.	
2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.	Recopilamos y analizamos las necesidades y expectativas de los grupos de interés a través de las reuniones y sesiones en los Cabildos Abiertos, para llevar a cabo el presupuesto participativo. Evidencia: Fotos	No tenemos Plan Estratégico.
3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.	Recopilamos y analizamos la información relevante, para lo cual contamos con una persona encargada de Medio Ambiente. Evidencia: Fotografías	No hemos creado el Plan Municipal de Desarrollo. No hemos hecho Análisis FODA.
4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.	Recopilamos la información sobre el desempeño/desarrollo de la organización a través de la Memoria Anual, Las Sesiones,	

<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>los informes trimestrales y las Rendiciones de Cuenta anual. Evidencia: Libro de Sesiones. Libro de Actas Estamos aplicando los principios de gestión de calidad a través del Modelo CAF, hemos impartido el Taller a todos los empleados y hemos iniciado la autoevaluación a fin de aplicar las mejoras pertinentes en las áreas que se requiera, para una buena gestión. Evidencia: Listado de participantes del Taller. Fotos. Avances de la autoevaluación.</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 	<p>Se involucran los grupos de interés a través de las sesiones y las visitas a las distintas comunidades. Evidencia: Fotos. Actas de sesiones. Anotaciones de agenda.</p> <p>Aseguramos la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización a través del presupuesto anual. Evidencia: Informe trimestral. Presupuesto participativo. Se hace el equilibrio acerca de las tareas y</p>	<p>No tenemos Plan Estratégico.</p> <p>No se ha desarrollado</p> <p>No se ha desarrollado. No hemos hecho encuesta de satisfacción ciudadana.</p>

<p>sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>los recursos, tomando en cuenta las prioridades de la comunidad a través de las sesiones.</p> <p>Evidencia: Libros de banco. Estado bancario. Libro de actas. Actas de sesiones.</p> <p>Hemos impartido una charla para prevención del VIH, la cual fue impartida en las instalaciones de la junta.</p> <p>Evidencia: Fotos</p>	<p>No hemos desarrollado una política de Responsabilidad Social.</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>Hacemos la planificación de las prioridades a través del presupuesto participativo, en el cual se establece el marco temporal de los procesos.</p> <p>Hacemos la medición del rendimiento de la organización a través de la Memoria Anual o Rendición de Cuentas de la institución. Evidencia: Informe de Rendición de Cuentas anual.</p> <p>Evaluamos las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación a través del Presupuesto Participativo. Evidencia: Actas de sesiones. Libro de sesiones</p>	<p>No tenemos Plan Estratégico.</p> <p>No tenemos POA.</p> <p>No tenemos indicadores.</p> <p>No tenemos POA.</p> <p>No tenemos POA.</p> <p>No tenemos indicadores.</p> <p>No hemos hecho encuesta ciudadana. No tenemos buzón de sugerencias.</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 se ha desarrollado
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 acerca de la innovación.
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).		No se ha hecho.
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Aseguramos la disponibilidad de los recursos necesarios a través del presupuesto anual. Evidencia: Libros de registros. Estados bancarios.	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No se ha hecho establecido el equilibrio.
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 hay evidencia de promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios

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 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.5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado	<p>Se anima, fomenta y potencia a los empleados mediante la delegación de autoridad.</p>	<p>No tenemos Planificación de los RRHH.</p> <p>No hemos desarrollado una política de gestión de recursos humanos,</p> <p>Manual de Funciones. Descripciones de puestos.</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>No hacemos evoluciones del desempeño.</p>

<p>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 tenemos Manuales de Funciones. No hemos hecho las descripciones de puestos.</p> <p>No hay evidencia de prestar atención a las necesidades de los RRHH para su desarrollo. No tenemos Plan de Capacitación.</p> <p>No gestionamos el desarrollo de la carrera profesional.</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>Identificamos las capacidades de las personas a través de evaluaciones informales que lleva a cabo cada encargado de área.</p> <p>Evidencia: Anotaciones de las reuniones</p>	<p>No hemos realizado evaluaciones 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 hemos hecho la detección de necesidades de capacitación.</p>

<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>		<p>No tenemos planes de formación.</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>Se desarrollan las habilidades asignando al personal para cubrir las vacaciones y la ausencia de los diferentes encargados incluyendo al director. Evidencia: Anotaciones de agenda.</p>	<p>No tenemos evidencias</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>Se instruyen a los empleados nuevos de manera informal.</p>	<p>No contamos con Manual de Inducción.</p>
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Promovemos la movilidad interna para cubrir vacaciones según sea necesario.</p>	<p>No hay evidencia de promover 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 han desarrollado.</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 hay evidencia de planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos.</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 del el análisis costo/beneficio.</p>		<p>No tenemos programas de formación.</p>
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las</p>		<p>No se ha implementado el Sistema de Carrera.</p>

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.	En la junta se promueve una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo a través de reuniones. Evidencia: Listados de asistencia.	
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)).	Aplicamos la herramienta lluvia de ideas para la aportación de soluciones y sugerencias. Evidencia: Listado de asistencia. Anotaciones de agenda.	
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 Públicos.
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Se procura el consenso a través de las reuniones de personal, a fin de hacer la reprogramación del trabajo. Evidencia: Listado de asistencia. Anotaciones.	No hay evidencia de procurar el consenso.
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Hacemos encuestas verbales a los empleados para conocer sus inquietudes y su opinión acerca de la gestión.	No hemos hecho Encuesta de Clima laboral.
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 laboral. No tenemos buzón de sugerencias interno.
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo	Hemos asegurado las buenas condiciones	No hemos implementación el Sistema de Seguridad

<p>en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral, para lo cual hemos incluido al personal en la TSS, en diversas aseguradoras. Algunos empleados no aplican para ello, por tanto, han sido excluidos del mismo. Hemos equipado a la persona de área de recolección de basura con uniforme, botas impermeables, guantes. Las instalaciones se han adecuado para brindar a los empleados un lugar seguro, que aporte las condiciones necesarias para el buen desempeño de las funciones. Evidencia: Nómina. Herramientas de trabajo. Instalaciones físicas.</p>	<p>y Salud en el Trabajo.</p>
<p>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.</p>	<p>Creamos las condiciones necesarias para que los empleados puedan contar con los permisos necesarios y asimismo cumplir con los requerimientos para los asuntos escolares, se otorgan las licencias medicas necesarias según se necesite. Evidencia: Horario establecido. Lista de asistencia de los empleados Licencia médica. Permiso de emergencia.</p>	<p>No hay evidencia de poder conciliar la vida laboral con la personal.</p>
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Se presta especial atención al empleado que la requiera, en tal caso contamos con un empleado con cierta condición de salud y se le brinda un trato especial.</p>	<p>No tenemos evidencia.</p>
<p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p>		

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 como: Ferretería Ochoa, Ramírez, Ferretería Lora, ;Repuestos y Accesorios Norteño, Manual Arcenio Ureña, Almacén y Surtidora y surtidora Andrés y Asoc., Tienda Perlala. Evidencia: Cotizaciones. Ordenes de Compra. Facturas. Cheques. Comprobantes.	
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.	Hemos desarrollado y mantenido trabajos en red con los estudiantes universitarios a través del Comité Universitario, además con Escuela Félix Antonio Almonte y el Liceo de Juncalito, a los cuales se les coopera con el transporte. También tenemos una alianza con la Escuela de Higüero y Dóxima, ofreciendo el transporte de los estudiantes, a cambio de una pequeña cuota para cooperar con los gastos en que incurre la junta para dar dicho servicio. Evidencia: Recibos de pago a la junta. Nómina de empleados.	
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.	Hemos desarrollado y mantenido trabajos en red con los estudiantes universitarios a través del Comité Universitario, además con Escuela Félix Antonio Almonte y el Liceo de Juncalito, a los cuales se les coopera con el transporte. También	

	tenemos una alianza con la Escuela de Higüero y Dójjima, ofreciendo el transporte de los estudiantes, a cambio de una pequeña cuota para cooperar con los gastos en que incurre la junta para dar dicho servicio. Evidencia: Recibos de pago a la junta. Nómina de empleados.	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No se monitoriza y evalúan de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No hay evidencia de identificar las necesidades 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.		No se ha definido
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No se hacen concursos para ocupar las vacantes.
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No se ha hecho.
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Seleccionamos a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública. Evidencia: Carta de solicitud del crédito. Cotizaciones. Facturas. Comprobante de pago, acuerdos escrito	

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		No se ha asegurado.

determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).		
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 tenemos Asociación de Servidores Públicos.
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.		No hemos hecho encuestas.
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.).		No tenemos buzón. No hemos hecho encuestas.
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).	Aseguramos la transparencia a través de los informes emitidos a las diferentes entidades rectoras. Evidencia: Informes anuales. Actas. Convocatorias.	No tenemos página Web. No con sistema financiero para gestionar las finanzas.
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).		No tenemos buzón. No hemos hecho encuestas.
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.		No tenemos Cartera de Servicios. No contamos con Carta Compromiso al Ciudadano.

<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>Se actualiza la información sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes a través de reuniones, sesiones y el presupuesto participativo. Evidencia: Libro de actas. Acta de sesiones. Opiniones del público.</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 se ha realizado.
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.		No se ha realizado.
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	<p>Se hacen los informes trimestrales y se envían a las entidades correspondientes. Asimismo, se hacen las cotizaciones para las compras pertinentes las cuales se someten a evaluación para escoger la que más aplique. Evidencia: Cotizaciones. Ordenes de Compra. Informes. Informe de Rendición de Cuentas. Comprobantes de pago.</p>	No se ha realizado.
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.		No se asegura la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).		No se hace.
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.		No se han descentralizado las funciones.

<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>Se fundamentan las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética, por ejemplo se hizo la evaluación de lugar para la compra del greda, haciendo reuniones periódicas con el personal para evaluar las diferentes cotizaciones. Evidencia: Cotizaciones. Anotaciones de reunión.</p>	<p>No se hace.</p>
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>Se hacen el informe de las rendiciones de Cuentas anuales, en el cual se incluyen los datos presupuestarios. Evidencia: Rendición de Cuentas.</p>	

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, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés. 4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen 	<p>Hemos creado carpetas para almacenar la información relevante de la gestión, y asimismo se han instalado archivos físicos para guardar los expedientes de los empleados. Evidencia: Archivos</p>	<p>No se desarrollado un sistema para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización.</p> <p>No se ha garantizado que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. No se ha hecho.</p> <p>No se ha hecho.</p>

<p>acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <ol style="list-style-type: none"> 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>Se hace intercambio de información relevante a través las sesiones y las Rendiciones de Cuentas anual. Contamos con un mural donde se publican las informaciones importantes de la junta.</p>	<p>No se ha hecho.</p> <p>No tenemos página Web.</p> <p>No tenemos Manual de Funciones. No contamos con Manual de Procesos.</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 suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello. 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas. 	<p>Hemos diseñado la gestión de la tecnología, hemos instalado las computadoras necesarias para el buen desarrollo de las tareas y el efectivo servicio a los ciudadanos.</p> <p>Evidencia: Computadoras. Teléfonos. Wifi. Sistema de cámara. Impresoras</p>	<p>No tenemos Página Web.</p> <p>No se ha implementado monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas.</p> <p>No se ha asegurado 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>Hemos creado una página de Facebook para gestionar el conocimiento de la gestión con los ciudadanos y las personas.</p>	<p>No se ha aplicado de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a ninguna de las siguientes.</p> <p>No se ha definido cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado.</p> <p>No se ha adaptado 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. No se hace.</p> <p>No se ha hecho.</p>
--	--	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

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

<ol style="list-style-type: none"> 1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento 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). 2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles. 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. 4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. 5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público). 6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión 	<p>Hemos asegurado un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones. Contamos con oficinas adecuadas, espacio para reuniones y una recepción para recibir a los ciudadanos.</p> <p>Evidencia: Distribución física del edificio</p> <p>Aseguramos un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. Contamos con un técnico para los equipos tecnológicos, contamos con una persona de mantenimiento de las instalaciones, personal de limpieza. En cuanto a los vehículos propiedad del ayuntamiento, se da el debido mantenimiento a fin dar un adecuado uso a los mismos.</p> <p>Evidencia: Nómina. Facturas de pago</p> <p>En la zona contamos con un transporte público. Contamos con un inversor para los casos en que se requiera.</p> <p>Las instalaciones son adecuadas para personas con discapacidad ya que nos encontramos en una plata baja. Contamos con una zona de parqueo para uso de empleados y visitantes.</p> <p>Evidencia: Instalaciones físicas.</p>	<p>No hemos descentralizado las funciones administrativas.</p> <p>No hemos desarrollado una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por</p>
--	--	---

<p>directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>Hemos dispuesto las instalaciones a disposición de la comunidad local. Se facilita el préstamo de las instalaciones a los ciudadanos y a los grupos de interés según lo requieran.</p> <p>Evidencia: Fotos</p>	<p>ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p>
---	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua. 2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso). 3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante. 4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos. 5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes). 		<p>No tenemos Manual de Procesos.</p> <p>No tenemos Manual de Procesos.</p> <p>No tenemos Mapas de Procesos.</p> <p>No tenemos Mapas de Procesos.</p> <p>No tenemos Mapas de Procesos.</p>

<p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>		<p>No tenemos Mapas de Procesos.</p> <p>No tenemos Mapas de Procesos.</p> <p>No se han establecidos los objetivos de resultados. No tenemos Carta Compromiso al Ciudadano. No tenemos Cartera de Servicios.</p> <p>No se ha hecho.</p> <p>No tenemos Manual de Procesos.</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.	Hemos identificado el proceso nuclear de la institución que es el Presupuesto participativo.	No tenemos Manual de Procesos.
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	Se involucran a los grupos de interés a través del Presupuesto Participativo.	No hemos encuestas ciudadanas
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos	Se involucran los ciudadanos en el	

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.	Presupuesto participativo, a través de las sesiones.	
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.	Se involucran los ciudadanos en el Presupuesto participativo, a través de las sesiones.	
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 involucran los ciudadanos en el Presupuesto participativo, a través de las sesiones.	No hemos hecho 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.	Se asegura a través de los informes trimestrales y la rendición de cuentas anual.	No contamos con Oficina de Libre Acceso a la Información.
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).	Contamos con una cuenta de Facebook para que los ciudadanos se expresen y comenten, también se publican en ella las actividades de la junta.	No se promueve la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles)
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	A través del Facebook damos respuestas a los ciudadanos, también de manera personal, el síndico provee posibles soluciones a las quejas de los ciudadanos.	

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.	La cadena de prestación de servicios nos ha dado por la ley de los ayuntamientos 176-07.	No tenemos Cartera de Servicios.
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.		No se ha hecho

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
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	De acuerdo a las opiniones de los ciudadanos en la página de Facebook, la mayoría dice que la imagen global de la	No hemos hecho encuesta de satisfacción ciudadana. No contamos el portal de transparencia.

<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>junta es buena. Evidencia: Página de Facebook</p> <p>De acuerdo a las opiniones de los ciudadanos en la página de Facebook, la mayoría dice que la calidad de los servicios es buena.</p>	<p>No hemos hecho encuesta de satisfacción ciudadana. No contamos el portal de transparencia.</p> <p>No hemos hecho encuesta de satisfacción ciudadana. No contamos el portal de transparencia.</p> <p>No hemos hecho encuesta de satisfacción ciudadana. No contamos el portal de transparencia.</p> <p>No hemos hecho encuesta de satisfacción ciudadana. No contamos el portal de transparencia.</p> <p>No hemos hecho encuesta de satisfacción ciudadana. No contamos el portal de transparencia.</p> <p>No hemos hecho encuesta de satisfacción ciudadana. No contamos el portal de transparencia.</p> <p>No hemos hecho encuesta de satisfacción ciudadana. No contamos el portal de transparencia.</p> <p>No hemos hecho encuesta de satisfacción ciudadana. No contamos el portal de transparencia.</p> <p>No hemos hecho encuesta de satisfacción ciudadana. No contamos el portal de transparencia.</p>
---	--	---

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. 		<p>No se ha medido.</p>

<ol style="list-style-type: none"> 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. 		<p>No se ha medido. No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p>
--	--	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. 3. Costo de los servicios. 4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. 	Tenemos un horario de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.	<p>No se ha medido</p> <p>No tenemos Cartera de Servicios. No contamos con Carta Compromiso al Ciudadano.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de canales de información y su eficiencia. 2. Disponibilidad y precisión de la información. 3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización. 4. Número de actuaciones del Defensor Público. 5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información. 	<p>Contamos con dos medios para informar los ciudadanos, Facebook y mural.</p> <p>Disponemos de la información de la junta a través del Facebook</p> <p>Disponemos de objetivos de rendimiento a través de la Memoria anual o Rendición de cuentas.</p> <p>Se ha creado una cuenta de Facebook para los fines, también se emiten los informes trimestrales y hacemos la rendición de</p>	<p>No tenemos Oficina de Libre Acceso a la Información. No tenemos página Web.</p> <p>No</p> <p>No se han hecho</p>

	cuentas anual.	
--	----------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas. 2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. 3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	Se da repuesta a las quejas de manera informal, a través del Facebook.	No se ha medido. No se ha recibido No tenemos página Web.

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). 2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 3. Participación de las personas en las actividades de mejora. 4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético. 5. Mecanismos de consulta y dialogo. 6. La responsabilidad social de la organización.		No hemos hecho encuesta de Clima. No tenemos buzón de sugerencias y quejas interno. No hemos hecho encuesta de Clima. No tenemos buzón de sugerencias y quejas interno. No hemos hecho encuesta de Clima. No tenemos buzón de sugerencias y quejas interno. No hemos hecho encuesta de Clima. No tenemos buzón de sugerencias y quejas interno. No hemos hecho encuesta de Clima. No tenemos buzón de sugerencias y quejas interno. No hemos hecho encuesta de Clima. No tenemos buzón de sugerencias y quejas interno.

tenemos buzón de sugerencias y quejas interno.

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

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

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none">1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.		<p>No hemos hecho encuesta de Clima. No tenemos buzón de sugerencias y quejas interno.</p> <p>No hemos hecho encuesta de Clima. No tenemos buzón de sugerencias y quejas interno.</p> <p>No hemos hecho encuesta de Clima. No tenemos buzón de sugerencias y quejas interno.</p>

4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.		No hemos hecho encuesta de Clima. No tenemos buzón de sugerencias y quejas interno.
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. 2. Motivación y empoderamiento. 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.		No hemos hecho encuesta de Clima. No tenemos buzón de sugerencias y quejas interno. No hemos hecho encuesta de Clima. No tenemos buzón de sugerencias y quejas interno. No hemos hecho encuesta de Clima. No tenemos buzón de sugerencias y quejas interno.

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.). 2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos). 3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones). 4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades. 5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación. 6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y		No Hemos hecho evaluaciones del desempeño. No tenemos indicadores. No Hemos hecho evaluaciones del desempeño. No se ha medido. No se ha medido No tenemos indicadores.

<p>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>Todos los empleados se involucran en las actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>No tenemos indicadores.</p> <p>No se ha hecho.</p> <p>No se han reportado dilemas éticos.</p> <p>No se ha medido.</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
<p>I. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público,</p>		<p>No se ha hecho encuesta ciudadana.</p>

<p>etc.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global). 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.). 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.). 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.). 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). 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.). 8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando 		<p>No se ha hecho encuesta ciudadana.</p> <p>No se ha hecho encuesta ciudadana.</p> <p>No se ha hecho encuesta ciudadana.</p> <p>No se ha hecho encuesta ciudadana.</p> <p>No se ha hecho encuesta ciudadana.</p> <p>No se ha hecho encuesta ciudadana.</p> <p>No se ha hecho encuesta ciudadana.</p>
--	--	---

eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).		
9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.		No se ha hecho encuesta ciudadana.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).		No se ha hecho.
2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	Hemos desarrollado y mantenido trabajos en red con los estudiantes universitarios a través del Comité Universitario, además con Escuela Félix Antonio Almonte y el Liceo de Juncalito, a los cuales se les coopera con el transporte. También tenemos una alianza con la Escuela de Higüero y Dójjima, ofreciendo el transporte de los estudiantes, a cambio de una pequeña cuota para cooperar con los gastos en que incurre la junta para dar dicho servicio. Evidencia: Recibos de pago a la junta. Nómina de empleados.	No se ha medido.
3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).		No se ha hecho.
4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja	Contamos con un número estimado de 10	

<p>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>personas que reciben ayuda de la junta. Asimismo, se coopera con la compra de medicamentos total o parcial, a un estimado de 10 personas por mes.</p> <p>Colaboramos con las escuelas para apoyar sus actividades, festividades y deportivas, por ejemplo les apoya con uniformes, porras y otras.</p> <p>Hemos impartido charlas sobre el VIH a todo el personal de la junta. Evidencia: Fotos</p>	<p>No se ha hecho.</p> <p>No se ha hecho.</p> <p>No se ha hecho.</p> <p>No se ha hecho.</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 de la prestación de servicios y productos).	En el transcurso de un año hemos recibido un promedio de 500 personas. Hemos	No tenemos mediciones

<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 auditorias 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>recibido solicitud de 10 ataúdes, se han recibido solicitud de 150 certificaciones. De las solicitudes recibidas para ataules se donaron 10, se han emitido aproximadamente 50 de propiedades, 25 certificaciones de entierro.</p>	<p>No tenemos mediciones</p> <p>No tenemos mediciones</p> <p>No tenemos mediciones</p> <p>No se han realizado</p> <p>No se han realizado</p> <p>No se han medido</p>
--	---	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). 3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo). 5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). 6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la 	<p>Los acuerdos sostenidos por la junta se han cumplido satisfactoriamente.</p>	<p>No se ha medido</p> <p>No he medido</p> <p>No he medido.</p> <p>No se ha hecho. No hay evidencia.</p> <p>No se ha medido.</p>

<p>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>Se cumplió la partida presupuestaria de acuerdo a lo planificado. Evidencia: Rendiciones de cuenta anual</p>	<p>No se ha hecho.</p> <p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado.</p> <p>No ha medido.</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.