



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

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**JUNTA DE DISTRITO TURISTICO MUNICIPAL VERON PUNTA CANA**

**FECHA**

**NOVIEMBRE 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"> <li>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando</li> </ol>	<p>El Distrito Municipal de Verón Punta Cana formuló y desarrolló la misión y la visión de la organización</p> <p>En el Distrito de Verón Punta Cana se estableció un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. Evidencia: valores conforme a lo establecido en la Ley 176-7 (que rige el Distrito Nacional Y los Municipios).</p> <p>Contamos con una asociación de empleados ya constituida y en marcha</p>	<p>No se ha socializado con los empleados ni grupos de interés.</p> <p>No existe comunicación sobre la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos de la institución.</p> <p>No se hace revisión periódica</p> <p>No existe un comité de ética</p> <p>No se ha recibido capacitación sobre Régimen ético y disciplinario</p>

<p>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>No se evidencia la socialización de los líderes con los empleados</p>
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</li> <li>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).</li> <li>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</li> </ol>	<p>En contamos con estructuras de gestión este Distrito adecuadas</p> <p>Están identificadas y fijadas las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la gestión de la organización. Evidencia: Realización y ejecución del presupuesto participativo, implementación del programa Ayuntamiento en tu barrio</p> <p>Contamos con objetivos definidos, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes perspectiva de género, diversidad. Evidencia: Programa Ayuntamiento en tu barrio y Presupuesto participativo</p>	<p>No contamos con las estructuras de gestión aprobadas por el concejo.</p> <p>No tenemos sistema de gestión de la información para de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de la Gestión</p>

<p>la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</li> <li>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</li> </ol>	<p>El Distrito Municipal está en trabajando con la implementación del modelo CAF. Se evidencia: Registro de participante del taller CAF.</p> <p>En el Distrito Municipal formulamos y alineamos la estrategia de administración electrónica y los objetivos operativos Evidencia: Correos internos, instagram, twitter y Facebook</p> <p>Están dadas las condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. Evidencia: Reuniones de todos los encargados departamentales en conjunto con el director distrital cada lunes</p> <p>Contamos con las condiciones para una comunicación interna y externa eficaz y el trabajo en equipo. Se evidencia: Ley 176.7 (que rige los Distritos Nacionales Y Municipales), Correos internos, twitter, instagram, Facebook y Registros de participantes de las diferentes mesas de trabajo.</p> <p>Realización de encuentros con los grupos de interés y empleados para exponer los planes a corto y largo plazo de la administración. Evidencia: Presupuesto participativo, programa ayuntamiento en tu barrio.</p>	<p>No existe la implementación de los sistemas gestión de norma ISO 9001 y EFQM</p> <p>No contamos con portal web</p> <p>No se evidencia la retroalimentación de los encargados departamentales</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
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</li> <li>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</li> <li>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</li> <li>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.</li> <li>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</li> <li>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</li> <li>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</li> </ol>	<p>Se promueve una cultura de confianza mutua y de respeto entre los líderes sin discriminación alguna. Evidencia: Registros de participación y convocatoria de todo el personal en actividades y reuniones</p> <p>Se le informa constantemente a los empleados sobre las obras y planes a realizar</p> <p>Apoyamos a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos tanto personales como profesionales para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización. Evidencia: Permisos para estudios, impartición de talleres y diplomados</p> <p>Proporcionamos retroalimentación a todos los empleados para mejorar el desempeño. Evidencia: a través de los resultados obtenidos en las reuniones de todos los lunes</p> <p>Se anima, fomenta y potencializa a los empleados mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias</p> <p>La institución promueve la cultura del aprendizaje y anima a los empleados a desarrollar sus competencias. Evidencias: Talleres, Charlas y Diplomados impartidos a</p>	<p>No existe comunicación de los valores y objetivos establecidos</p> <p>No se tiene evidencia visual</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>los empleados, así como el plan de capacitación listo para ponerse en marcha</p> <p>Se respetan y se le responde a las necesidades y circunstancias personales de los empleados. Evidencias: Permisos, donación de útiles escolares</p>	<p>No se evidencia la voluntad de los líderes de recibir recomendaciones y o propuestas de los empleados para facilitar la retroalimentación constructiva</p> <p>No se reconocen los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo</p>
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>Hemos desarrollado y analizado las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización. Evidencia Presupuesto participativo y programa Ayuntamiento en tu barrio</p> <p>Ayudamos a las autoridades políticas a definir las políticas públicas con la organización. Evidencia: alianzas con el programa Quisqueya aprende contigo, participación en el plan de asfaltado de MOP</p> <p>Tenemos identificadas las políticas públicas relevantes para la organización y la incorporamos a la misma. Evidencia: alianzas con el programa Quisqueya aprende contigo, participación en el plan de asfaltado de MOP</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>Tenemos comprobado que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y se ha llegado a acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos. Evidencias: Presupuesto participativo</p> <p>Involucramos a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. Evidencias: Presupuesto participativo y actas de asambleas</p> <p>Se mantienen relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas. Evidencias: Fotos de reuniones en la sala capitular</p> <p>La Junta de Distrito Verón Punta Cana desarrolla y mantiene 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.). Evidencias: acuerdos con CEPM, alianza con ITLA, alianza con Ministerio de la Mujer, integración de Dominicana Limpia</p> <p>Participamos en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. Evidencia: participación en torneos deportivos, actividades del ministerio de la mujer, participación en apertura sala de lactancia INAIPI</p>	
---	--	--

<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>En la Junta construimos y promovemos el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios. Evidencia: publicación de las actividades en las redes sociales</p>	
<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>En la Junta tenemos claro el concepto específico de marketing Evidencia: difusión y publicación de las actividades que se realizan en la institución en las redes sociales y medios de comunicación</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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</li> <li>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</li> <li>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</li> <li>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</li> <li>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con</li> </ol>	<p>Identificamos a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. Evidencia: acta de asamblea.....</p> <p>Recopilamos, analizamos y revisamos las necesidades para el plan operativo anual. Evidencia: acta de asamblea, comunicación de reunión, fotos</p>	<p>No contamos con un plan operativo anual</p> <p>No contamos con un plan operativo anual</p> <p>No contamos con un POA</p>

CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).

**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"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</li> <li>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</li> <li>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</li> </ol>	<p>Se integra a la comunidad para el presupuesto participativo, conjuntamente con la junta de vecinos. Evidencia: fotos, convocatoria.</p> <p>En el encuentro del presupuesto participativo se les informa a los munícipes los montos que serán destinados a cada una de las obras. Evidencias: fotos, listados de participación</p> <p>Trabajamos con un programa llamado el ayuntamiento en tu barrio, donde las juntas de vecinos se realizaba una especie de concurso para las obras. Donde 3 sectores fueron beneficiados. Evidencias: fotos, convocatorias a votaciones</p>	<p>No contamos con un plan alineado de la misión, visión de la junta</p> <p>No contamos con planes estratégicos y operativos establecidos</p> <p>No contamos con 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"> <li>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</li> <li>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.</li> <li>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).</li> <li>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</li> <li>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.</li> <li>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).</li> <li>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</li> </ol>	<p>Contamos con indicadores por áreas los cuales se pueden evidenciar a través del SIAFIN. Evidencia: sistema SIAFIN</p>	<p>No contamos con un POA físico que se le pueda dar seguimiento</p> <p>No contamos con un seguimiento en los objetivos de un plan</p> <p>No contamos con una comunicación para la difusión de la organización No contamos con encuestas</p> <p>No contamos con métodos de mediciones, no contamos con encuesta</p> <p>No realizamos evaluaciones</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.	Contamos con la sala capitular la cual se presta para las ferias de empleos. Evidencia: acuerdos con ministerio de trabajo, fotos.	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.		No se evidencia una manera sistemática de monitorizar los indicadores internos para el cambio
3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	Nos reunimos periódicamente para evaluar nuestros sistema de gestión institucional interno. Evidencia: fotos	
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).		No se ha implementado un sistema eficiente de gestión de cambio
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Contamos con un sistema de SIAFIN para asegurar la disponibilidad de los recursos. Evidencia: El mismo sistema	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No existe evidencia del equilibrio entre el enfoque para el cambio
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.	Contamos un sistema llamado SIAFIN en el cual se gestionan las finanzas de la junta de Verón, en el mismo podemos gestionar las nóminas de la institución, en el SIAFIN se encuentra el presupuesto anual....Evidencia: sistema SIAFIN.	

### **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>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.</li><li>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).</li><li>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.</li><li>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</li><li>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).</li></ol>	<p>Periódicamente se evalúan las necesidades actuales y futuras de RRHH nos reunimos todos los lunes donde le presentamos.</p> <p>Contamos con un manual de funciones del personal elaborado en el 2017</p> <p>En el 2017 comenzamos un proceso para la elaboración del desempeño quedando pendiente la terminación del mismo para el 2019</p>	<p>No contamos con documentos que evidencien esas reuniones</p> <p>No contamos con una política de gestión de RRHH.</p> <p>No contamos con la aprobación de los manuales de funciones por parte del MAP y el consejo.</p> <p>No contamos con una política de reconocimiento</p> <p>No contamos una evaluación del desempeño</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>Contamos con manuales de funciones y de puestos</p>	<p>No contamos con la aprobación del mismo</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>Contamos con Facebook, correos instituciones</p>	<p>No contamos con una página WEB</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 contamos con empleados de carreras</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>Evaluamos curriculum y se les realiza una evaluación técnica. Evidencia: curriculum físico y acciones de personal.</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>Contamos con dos planes de capacitaciones los cuales serán desarrollado desde el INAP e INFAS. Evidencia: Plan de Capacitaciones remitido del INAP.</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>El área de RRHH realizo un levantamiento de la detección de las necesidades. Evidencia: listados de detención de necesidades de los empleados.</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>Periódicamente nuestros empleados son capacitados en sus áreas. Evidencia: convocatoria</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>En nuestra institución se les coloca a cada empleados de nuevo ingreso un mentor para guiarlo durante un tiempo prudente.</p>	<p>No contamos con un manual de inducción</p>
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Contamos con empedados que eran en un inicio secretaria del consejo de regidores y actualmente se desempeña como encargada de RRHH, también es el caso de una empleada que se desempeñaba como secretaria de compra y contrataciones actualmente se desempeña como encargada de libre acceso a la información. Evidencia: acción de personal.</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>Tenemos pautados un taller con el INAP de Republica Digital. Evidencia: comunicación remitida por el INAP.</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>Contamos con un plan de capacitaciones remitidas al INAP. Evidencia: Plan de capacitaciones.</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.		No contamos con una evaluación del impacto en las capacitaciones
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No contamos con empleados de carrera

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Mantenemos una cultura de retroalimentación donde nos reunimos como instituciones con todas las áreas. Evidencia: convocatorias	
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)).	En la reuniones realizadas todo el personal participa activamente mediante el método de pedir la palabra para su intervención.	
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.	Por medio al diálogo abierto nuestra institución mantiene una cultura de comunicación para escuchar las opiniones de los empleados para luego llevarlo a un plan de acción. Evidencia: reuniones de los lunes	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	A través de las reuniones nos ponemos de acuerdo en las necesidades presentes y futuras de nuestra institución. Evidencia: reuniones semanales de los lunes	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.		No contamos con encuesta de los empleados

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.	Contamos con libre acceso para que los empleados puedan expresar sus ideas en la mejora continua de nuestra Junta Municipal de Verón. Evidencia: reuniones	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	El área de RRHH cuenta con botiquín, realizamos jornadas de vacunación, jornadas con ARS para prevención mediante vacunas. Evidencia: convocatoria, registros de personas que asistieron.	
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.	En nuestra institución tenemos empleadas que tienen niños pequeños para que puedan retirarse de 12 a 2 para que puedan tener una flexibilidad, al igual que los cursos de capacitaciones los lunes, miércoles y viernes en la tarde podía retirarse temprano para que siga capacitándose. Evidencia: permisos	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Contamos con empleados de otra gestión que tienen una condición, en el caso de la empleada de limpieza nació su niña prematura y se le está facilitando trabajar en planta para que pueda retirarse más temprano. Evidencia: Trabajo en el Área de planta	
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 contamos planes de premiación

#### **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.).	Identificamos socios claves del sector privado, de la sociedad civil y el sector público. Evidencias: pagos de combustible, comunicaciones de la defensa civil, medio ambiente, policía nacional....	
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.	Nuestra institución cuenta con acuerdos con CEPM, Ministerio de trabajo, el ITLAS. Evidencias: los acuerdos mismos	
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.	Nuestra institución está en dominicana limpia, trabajamos conjuntamente con el Ministerio de la mujer. Evidencias: acuerdos con Dominicana limpia	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No se evalúan
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No se identifican las necesidades
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	En el acuerdo está contemplada cada una de las partes lo que les corresponda. Evidencias: los acuerdos escritos.	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	El personal de ornato se mueve hacia los barrios en las jornadas. Evidencias: fotos de los operativos.	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Anualmente hacemos actividades tales como el encendido del Árbol navideño conjuntamente con el SEPM y la colocación de las Lámparas, también con la Ministra de la Mujer. Evidencias: fotos de las actividades.	

9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Todo nuestros suplidores cuentan con sus impuestos y sus tss al día, son proveedores del estado. Evidencia: Expedientes de pago	
---	---	--

**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 contamos con una estructura aprobada.
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.	A través de un área de Enlace de las junta de Vecinos tanto las comunicaciones y convocatorias se realizan a través de ese departamento. Evidencia: solicitudes.	
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 contamos con encuesta, no contamos con buzones de sugerencia.
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 contamos con buzones de sugerencia
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).	Contamos con un área de libre acceso de la información debidamente identificada y preparada, el director distrital ofrece ruedas de prensa y se hacen informes anuales.	

6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).		No hemos realizado 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 contamos con carta compromiso
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.		No se evidencia

### **SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Contamos con un presupuesto aprobado por la sala. Evidencias: El presupuesto mismo	No contamos con un plan operativo anual
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.		No contamos con matriz de riesgo
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Contamos con informe son trimestrales los cuales se remiten para la cámara de cuenta, contraloría, DIGEPRES, contabilidad gubernamental y lo emitimos mensualmente para los regidores. Evidencias: Los informes mismos	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Contamos con controles internos a través del gerente financiero. Evidencias: SIAFIN	

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.).	Contamos con un sistema llamado SIAFIN, en el cual podemos evaluar y planificar mensualmente los desembolsos para cumplir con los deberes financiero de nuestra institución-	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Contamos con un gerente financiero, un encargado de presupuesto, contado una cajera. Evidencias: Designaciones	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Trimestralmente enviamos un informe a la IGEPRES para que se transparente nuestros recursos financieros. Evidencia: Los informes mismos	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.		No se evidencia

#### **SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</li> <li>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.</li> <li>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen</li> </ol>	<p>Contamos con un grupo de empleados del área de ornato, para ser capacitados para la recogida de los desechos sólidos. Evidencias: Capacitación en marcha</p> <p>Por medio del sistema SIAFIN podemos emitir reportes, se elaboran las nóminas, la caja, compra, financiero. Evidencia: el sistema mismo</p> <p>Se reúnen con las áreas específicas acorde con sus competencias</p> <p>Contamos con correo institucional, redes sociales, Grupo de Whatsapp, confección de revista</p>	

<p>acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas 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 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.</p> <p>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>	<p>Aseguramos un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización. Evidencia: En las reuniones realizadas cada lunes se comparten las informaciones, se emiten comunicaciones</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No contamos con un contrato firmado para retener ese empleado.</p>
---	--	--

#### **SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>Nuestra cuenta con un Facebook, Instagram, contamos con Grupo de Whatsapp</p> <p>A través de la tecnología mantenemos una comunicación eficaz tanto en lo interno como en lo externo. Evidencia: comunicaciones enviadas</p> <p>Como institución nos mantenemos actualizados en la tecnología, a través de las redes sociales compartimos información. Evidencias: Informaciones compartidas en las redes</p>	

<p>a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestión de proyectos y tareas</li> <li>✓ La gestión del conocimiento</li> <li>✓ Las actividades formativas y de mejora</li> <li>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</li> <li>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</li> </ul> <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>Contamos con unos formularios en el área de Libre acceso de la información para que los munícipes puedan recibir sus solicitudes.</p> <p>Adoptamos 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. Evidencia: página web en proceso de creación y correos institucionales listos</p> <p>Tenemos 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. Evidencia; opción de entregar las informaciones solicitadas mediante correo y cd</p>	<p>No se evidencia No se evidencia No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>
--	--	---

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

--	--	--



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>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).</li> <li>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.</li> <li>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</li> <li>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</li> <li>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).</li> <li>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.</li> <li>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</li> </ol>	<p>Equilibramos la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios. Evidencia: correcta distribución de las oficinas debidamente identificadas así como el fácil acceso al transporte público</p> <p>Aseguramos un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. Evidencia: estructura física en excelente estado</p> <p>Garantizamos el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. Evidencia: reportes sobre el estado de los vehículos</p> <p>Garantizamos la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes. Evidencia: Parques disponibles y fácil acceso a transporte público</p> <p>Ponemos las instalaciones a disposición de la comunidad local. Evidencias: Solicitudes recibidas para utilizar salón de eventos y reuniones, fotos de las actividades realizadas</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>

## **CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</li><li>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</li><li>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</li><li>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</li><li>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).</li><li>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.</li><li>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</li></ol>		<p>No contamos con mapas de procesos</p> <p>No contamos con mapas de procesos</p> <p>No contamos con mapas de procesos</p> <p>No contamos con mapas de procesos</p> <p>No contamos con mapas de procesos</p> <p>No contamos con mapas de procesos</p> <p>No contamos con mapas de procesos</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 benchmarking nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>		<p>No contamos con mapas de procesos</p> <p>No contamos con mapas de procesos</p> <p>No contamos con mapas 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.	Realizamos reuniones con las juntas de vecinos, para coordinar trabajos y actividades. Evidencias , registros y fotos	
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).		No se evidencia
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.		No se evidencia
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación		No se evidencia

de cambio de roles.		
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.		No se evidencia
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	Aseguramos 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. Evidencia: Departamento de Libre acceso a la información calificado	
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.).	Promovemos la accesibilidad a la organización. Evidencia: horario flexible, ofrecemos las informaciones solicitadas en diferentes formatos	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Desarrollamos un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos. Evidencia: Departamento de Libre acceso a la información que cuenta con un formulario de recepción de solicitudes	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	Tenemos definida la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenecemos. Evidencias: servicios ofrecidos	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Hemos coordinado procesos con la Contraloría, MAP y el portal de compras y contrataciones	

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

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### **CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES**

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

#### **SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**

**Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la		No contamos con mediciones

<p>información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Involucramos y damos participación a los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. Evidencias: fotos y videos de municipales participando activamente en las sesiones de la sala capitular</p> <p>Tenemos accesibilidad. Evidencias: tenemos rampa para ingreso de los discapacitados</p> <p>Se evidencia transparencia en la auditorías realizadas</p> <p>Ofrecemos una correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos. Evidencia: concordancia entre la información que entregamos y la información que manejamos internamente</p> <p>Recibimos reconocimientos por nuestros servicios</p>	<p>No se evidencia medición</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se realizan encuestas a los ciudadanos/clientes</p> <p>No se evidencia medición</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"> <li>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.</li> <li>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</li> <li>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</li> <li>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</li> <li>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</li> </ol>		<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>

### Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</li> <li>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</li> <li>3. Costo de los servicios.</li> <li>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</li> </ol>	<p>Tenemos un horario establecido de 8:00am a 4:0pm</p> <p>Tenemos un listado con los costos de los servicios establecidos ya aprobados por el concejo. Evidencia: Resolución con aprobación de precios de servicios</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>

### 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.		No se evidencia
2. Disponibilidad y precisión de la información.		No se evidencia
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.		No se evidencia
4. Número de actuaciones del Defensor Público.		No se evidencia
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.		No se evidencia

### 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 se evidencia
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.		No se evidencia
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).		No se evidencian

### **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).		No se evidencia medición
2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.		No se evidencia medición
3. Participación de las personas en las actividades de mejora.		No se evidencia medición



4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.		No se evidencia medición
5. Mecanismos de consulta y dialogo.		No se evidencia medición
6. La responsabilidad social de la organización.		No se evidencia medición

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.		No se evidencia medición
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.		No se evidencia medición
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.		No se evidencia medición
4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.		No se evidencia medición
5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.		No se evidencia medición

### Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).		No se evidencia medición
2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).		No se evidencia
3. La toma en consideración de la igualdad de		No se evidencia medición

oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización. 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.		No se evidencia medición
--	--	--------------------------

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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 se evidencia medición  No se evidencia medición No se evidencia medición

**SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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 de		No se evidencia medición  No se evidencia medición  No se evidencia medición  No se evidencia medición  No se evidencia medición

<p>7. éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas). 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 se evidencia medición</p> <p>No se evidencia medición</p> <p>No se evidencia medición</p> <p>No se evidencia medición</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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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, etc.</p>	<p>La cultura deportiva se consideró la incorporación de una perspectiva cualitativa de la inversión en deporte, siendo un renglón privilegiado en el desarrollo de la ejecución presupuestaria del 2017 tenido un crecimiento de un 16% en el 2016 y un 32% en el 2017. Evidencias: construcción de infraestructuras nuevas, reparaciones, adecuaciones y</p>	

<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</li> <li>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.).</li> <li>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.).</li> <li>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.).</li> <li>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).</li> <li>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.).</li> <li>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando</li> </ol>	<p>mantenimiento de las infraestructuras existentes</p>	<p>No se evidencia medición</p> <p>No se evidencia medición</p> <p>No se evidencia medición</p> <p>No se evidencia medición</p> <p>No se evidencia medición</p> <p>No se evidencia medición</p> <p>No se evidencia medición</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 evidencia medición

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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 evidencia medición
2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		No se evidencia medición
3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).		No se evidencia medición
4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).		No se evidencia medición
5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).		No se evidencia medición
6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se evidencia medición
7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).		No se evidencia medición
8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas		No se evidencia medición

<p>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 evidencia medición</p> <p>No se evidencia medición</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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</li> <li>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</li> <li>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</li> <li>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</li> <li>5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</li> <li>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</li> <li>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</li> </ol>		<p>No se evidencia medición</p> <p>No se evidencia medición</p> <p>No se evidencia medición</p> <p>No se evidencia medición</p> <p>No se evidencia medición</p> <p>No se evidencia medición</p> <p>No se evidencia medición</p>

**SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</li> <li>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).</li> <li>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</li> <li>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</li> <li>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</li> <li>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.).</li> <li>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</li> <li>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</li> <li>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</li> <li>10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</li> <li>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</li> </ol>		<p>No se evidencia medición</p> <p>No se evidencia medición</p> <p>No se evidencia medición</p> <p>No se evidencia medición</p> <p>No se evidencia medición</p> <p>No se evidencia medición</p> <p>No se evidencia medición</p> <p>No se evidencia medición</p> <p>No se evidencia medición</p> <p>No se evidencia medición</p> <p>No se evidencia medición</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.