



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

AYUNTAMIENTO SAN IGNACIO DE SABANETA

FECHA

2018-2019



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.

1. Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
2. 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. 	<ol style="list-style-type: none"> 8. La institución cuenta con la visión y misión y se ha dado a conocer a través de los datos, en material impreso página web y en la emplanada frontal para conocimiento de la ciudadanía 9. Contamos con valores acordes con el marco general del sector público: <ol style="list-style-type: none"> a) Vocación de servicio b) Participación comunitaria c) Capacidad y gerencia administrativa d) Manejo polero de los recursos. Evidencias en cuando en el frente del local (pasillo) página web y PMD. 3. Se ha difundido a través de circulares cuadros visibles colocación de material impreso en cada oficina, en la radio y en la página web 4. No se han revisado ni la misión ni la visión ni los valores 5. No existe un sistema de prevención 	<p>I. No se ha realizado ningún cambio.</p> <p>Realizar, la revisión de la visión, misión, objetivos y valores de la institución</p> <p>5. No contamos con un sistema de prevención de comportamiento no éticos, tampoco contamos con manual de conducta, además carecemos de un comité de ética</p>

<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>6.No existe ningún instrumento que pueda ser aplicado para la prevención de la corrupción en áreas de conflictos.</p> <p>7.Se han realizado cursos talleres con el personal sobre liderazgo y sobre ética del servidor público (INAP). Además, en las reuniones del personal se tratan temas sobre responsabilidad, lealtad y eficiencia</p>	<p>6.Crear un sistema de gestión que prevenga la corrupción y comportamiento no ético.</p>
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como</p>	<p>3. Contamos con un programa aprobado y refrendado. Evidencias en material impreso, en el SISMAP y pagina web.</p> <p>2.Se evidencian con los cambios que se realizan con el personal de acuerdo a su competencia.</p> <p>3.No Formulado</p> <p>4.Informes mensuales al despacho por acciones realizadas y por realizar en la institución.</p>	<p>2. Continuar reubicando el personal según la necesidad del área y la competencia del personal.</p> <p>3. Hay que gestionar un buzón de sugerencia.</p>

<p>“Balanced Scorecard”).</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001. 6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización. 7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. 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. 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. 10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes. 	<p>5.Estamos el segundo diagnóstico de Evaluación con metodología CAF con el MAP.</p> <p>6.La institución cuenta con el sistema electrónico SIAFIN.</p> <p>7.Contamos con una oficina municipal de planificación y programación. (OMPP)</p> <p>8.Existe programas radiales en los cuales se dan las informaciones de interés, también mural, pagina web.</p> <p>9.Se demuestra a través de la capacitación con INAP y el MAP.</p> <p>1. En reuniones realizadas se hacen las motivaciones del resultado del buen desempeño.</p>	<p>6. OPM</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"> 1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. 2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación. 3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización. 	<ol style="list-style-type: none"> 2.Existen buenas realizaciones entre el alcalde, los empleados, las juntas de vecinos y organizaciones sociales. 3.Se realizan mediante circulars y pagina web. La mayoría de los empleados se han capacitado, pero algunos no. 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Hay que crear un boletín informativo y un programa específico de la institución.

<ol style="list-style-type: none"> 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. 5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual. 6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. 7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias. 8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva. 9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo. 10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados. 	<p>8.No hay mucha voluntad de los líderes de recibir recomendades.</p> <p>9.Se realizan entregando incentivo a los esfuerzos de empleados del mes se han entregado placas de reconocimiento y pergaminos.</p> <p>10.El ejecutivo entrega ayudas a empleados con necesidades especiales.</p>	<p>4.Continuar los talleres de capacitación para el personal faltante.</p> <p>7.Continuar los recursos-Talleres de capacitación para poder desarrollar mejor las competencias.</p> <p>8.Planificar talleres con los lideres para que acepten propuestas y sugerencias.</p>
---	---	--

SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se realizan en reuniones con las juntas de vecinos en las cuales ellos exponen cuales son las necesidades principales de sus comunidades para analizar las obras que se realizan en el turno inmediato y 	

<ol style="list-style-type: none"> 2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización. 3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización. 4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios. 5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. 6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas. 7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.). 8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. 9. Construir y promover el conocimiento público, 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. 	<p>cuales se realizaran el futuro mediato. (PPM) Presupuesto participativo.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.No hay acuerdos firmados con otras instituciones. 5.No participan 6.Siempre el ejecutivo se reúne con las autoridades para gestionar apoyo. 7.Se mantienen las alianzas con grupos de interés, empresas y autoridades. Existen buenas relaciones. 8.La institución siempre esta presente apoyando con la presencia personal y económica las actividades. 9.Se realizan en programas radiales redes a través del mural, pagina web. 10.No existe un producto de marquetino para promover los servicios de la institución. 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Formalizar acuerdos con otras instituciones y empresas para definir políticas públicas. 5. Realizar reuniones con políticos para que participen en la elaboración de un sistema de gestión que incluya propuesto para el buen funcionamiento de la gestión municipal. 10. Hay que elaborar un brochurs para promover los servicios que ofrecen la institución.
---	--	---

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. 2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. 3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. 4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización. 5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si están identificados juntas de vecinos de portista, comerciantes, moto conchos, clubese, iglesias. 2.Si se realiza a través de los departamentos competentes. Transporte, Deporte, Cultura, Asistencia social. 3.Se realiza, pero no de forma periódica 4.Si se hace cada punto entrega un informe mensual de lo que se hace en cada punto. 5.No se analizan las fortalezas y debilidades. 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Recopilar analizar y revisar de forma periódica las informaciones, mensual o trienales. 5. Necesitamos realizar el análisis de FODA.

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 	<ol style="list-style-type: none"> 1.Se ha establecido el plan de Desarrollo Municipal. 2.Ejecución del presupuesto participativo. 	

<p>estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos. 4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. 5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés. 6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización. 	<p>Realización de actividades diversas coordinadas por diferentes comisiones del ayuntamiento con grupos de interés.</p> <p>3. Se evalúa el nivel de trabajos realizados en el MMP y la valoración de la sociedad.</p> <p>4. Existe un plan Anual de Compras.</p> <p>6. Hay que integrar en la planificación de la institución una política de responsabilidad social porque se realiza, pero no se incluye.</p>	<p>5. No contamos con un plan Operativo Anual (PDA)</p> <p>6. Ni existe una política de control de seguimiento de los planes a corto y largo plazo.</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. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contamos con una estructura organizativa, las prioridades son desarrolladas de acuerdo a los ingresos y gastos anuales en el presupuesto. 3. Tenemos planes y programas en algunas unidades, pero sin los indicadores. 4. Se comunican a través de reuniones y medios radiales. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Necesitamos definir las prioridades en función de los objetivos y metas estratégicas. 2. No tenemos un plan Operativo Anual (POA) 3. Necesitamos desarrollar, planes y programas con sus indicadores y el nivel de cambio esperado. 5. No se ha formulado el POA 6. Crear para ser aplicado un método de medición del rendimiento para la institución.

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.		1.Crear y desarrollar un, laboratorio de invocación del conocimiento.
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	2.Se esta monitorizando e innovando a través del SISMAP	
3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.		3.Reunir los grupos de interés para hacer debates sobre 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.).		4.Necesitamos técnicos que colaboren con la aplicación eficiente de gestión de cambio.
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	5.Se dispone de algunos recursos para realizar cambios.	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		6.Establecer un 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.	7.Contamos con los recursos electrónicos.	7.Necesitamos mas equipos para eficientizar los 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 en resultados conseguidos de forma individual y en	<ol style="list-style-type: none">1. Se han hecho levantamientos de necesidades del personal en cuanto a capacitación, también se hacen las solicitudes para designación de personal.2. Aquí se implementa con flexibilidad de horario permisos para estudios respeto a las licencias médicas, permiso para resolver casos especiales familiares, hay personal con discapacidad que laboran entre otras.3. El personal asignado a dirigir los departamentos y áreas específicas tienen las competencias necesarias para desarrollar sus funciones.4. Se apoya con incentivo la buena labor realizada a algunas áreas como la de transportación.	<ol style="list-style-type: none">4. Hay que impletarlo una política de selección de personal mediante5. Continuar apoyando la cultura del desempeño en todas las áreas.

<p>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>6.Tenemos manual de funciones, pero no se ha puesto en marcha.</p> <p>7.La mayoría de los empleados de oficinas se ha capacitado con el MAP, INAP.</p> <p>8.El personal que labora cumple con los criterios establecidos de igualdad de género, orientación sexual, y discapacidad.</p>	<p>6. Poner en ejecución el plan de mejora.</p> <p>7. Necesitamos continuar fortaleciendos con otros talleres como los detectados en la evaluación realizada.</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>1. Se identifican las capacidades de las personas y se remueven dependiendo las necesidades. (Ejemplo) Llevar una empleada a Tesorería, traer una empleada al despacho.</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>2.Se realiza la detención de necesidades del personal a través del MAP la evaluación realizada con los empleados.</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>3.Existen los planes de trabajo de recursos humanos que incluye los permisos licencias matrimoniales de paternidad y maternidad para fines de estudios y hay planes de capacitación del personal.</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>4.Se realizan mediante la participación en talleres, cursos y en reuniones con ASOMURENO.</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>5.Cuando llega un empleado nuevo se le orienta en Recursos Humanos y en el ppfo: en el cual va a elaborar por la persona que tenga la mayor competencia.</p>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>6.Se hacen movilidad del 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>7.Continuar la capacitación con los recursos que se planificaron y que por circunstancias no pudieron realizarse como manejo de Word, Exel.</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>8.Necesitamos un plan de gestión de riesgo, gestión de la diversidad y ética.</p>
<p>9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.</p>	<p>9.Se forman al personal en tal sentido.</p>	<p>9.Evidenciar el impacto que se crea en los colaboradores ya se realiza, pero no se da a conocer.</p>
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>		<p>10.Promover y desarrollar los planes para mujeres exclusivamente establecido en el plan de desarrollo</p>

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.	1. A través de reuniones mensuales y realizaciones de trabajos asignados en equipo.	
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)).	2. Se realiza a través de consultas a directivos y equipo consultivo.	
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.	3. Se evidencia con la conformación de ASP.	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.		4. Procurar una metodología que permita medir la consecución de los objetivos.
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.		5. Implementar en cuentas para medir y publicar resultados y acciones de mejora.
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.	6. Los empleados tienen libertad de opinión acerca de la gestión de Recursos Humanos valorándola en su mayoría.	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	7. Tenemos una edificación, adecuada con iluminación, ventilación, higiene los empleados.	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por	8. Contamos con buenas condiciones laborales de comprensión con las	

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.	necesidades personales y laborales de empleados dando a participación en actividades de la institución.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	9.Si se realiza con aportes con recursos económicos para medicamentos materiales de construcción, licencias con disfrute de sueldo y subvenciones.	
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).	10.Se han hecho premiaciones al empleado del año y el chofer del mes, premios a los periodistas, a los profesores, a las madres entre otros entrega de placas y pergaminos.	

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.).	1. Si tenemos identificados socios como proveedores de bienes y servicios y comunicación, aunque no tenemos el listado de proveedores MIPIMES.	1.Necesitamos Identificar las empresas MIPIMES para hacer alianzas con ellas.
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.	2.Hemos recibido colaboración para proyectos, tales como: fiestas patronales aportes para construcción cementerio Municipal, Computadoras, equipos para bomberos entre otros.	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y	3.Colaboramos con salud pública,	

desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	medioambiente, Educación, la gobernación en el desarrollo de planes y proyectos.	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		4.Hay que realizar pactos y alianzas firmadas ya que se hacen, pero no hay evidencias de firmas.
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	5.Hemos identificado alianzas con los bomberos de estados unidos y recibimos colaboración de equipos.	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	6.Se evidencia responsabilizándonos a dar buen uso y mantenimiento a los equipos y recursos recibidos.	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	7.Si se realiza con talleres de fortalecimiento con el MDP, el INAP y FEDOMU y MEPyD.	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		8.Mantener las buenas acciones para continuar las relaciones con los socios.
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	9.Lo tenemos seleccionados se evidencia en el departamento de compra y suministro.	

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.).		1.Debe hacer aumentar la comunicación en los medios radiales y boletines para dar a conocer el funcionamiento de la organización.
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.	2.Este Municipio esta muy organizado con decenas de juntas de vecinos, centro de madres, clubes, asociaciones de moto conchos, choferes entre otras y se mantienen el apoyo a estos grupos de interés.	

<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>3.SI se evidencia a través de Presupuesto participativo Cabildo Abierto Reuniones.</p>	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>4.Tenemos buzón de sugerencias en la pagina web y en el pasillo para recoger las quejas de los ciudadanos y empleados.</p>	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>5.Tenemos evidencias con CD, Redes sociales, Entrevista al alcalde, Ruedas de prensa.</p>	
<p>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).</p>	<p>6.Se evidencia a través de la participación de los ciudadanos en algunos procesos como presupuesto participativo y el plan de desarrollo.</p>	
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>7.No hemos elaborado la carta de servicio, pero se evidencia indicadores de calidad a través del SISMAP Municipal.</p>	<p>7.Necesitamos elaborar la carta de servicio.</p>
<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>8.Las informaciones son actualizadas y los servicios acordes a la necesidad actual de los ciudadanos.</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.	1. Presupuesto Anual, Evaluación del importamiento de gastos, reuniones quincenales de seguimiento.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	2. Se han realizados los riesgos y oportunidades en las decisiones financieras.	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	3. Hay evidencias de transparencia presupuestaria con los envíos actualizados a su organismo de control financiero Ej. Informes financieros Presupuesto Informes a la sala capitular.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	4. Contamos con un eficaz sistema para asegurar la gestión rentable (sistema Safin)	
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.).	5. Si tenemos sistema de planificación presupuestaria.	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	6. Si se delega y descentraliza las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	7. Se evidencia el proceso de inversión evaluado.	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	8. Se evidencia los resultados de impacto en los documentos presupuestarios.	

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 acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.). 5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.). 6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad. 7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización. 	<p>3.Se garantiza que las informaciones salen de la institución, sean verídicas y confiables.</p> <p>4.Se desarrolla a través de informaciones en el mural circulares y disposiciones escritas, las cuales son entregadas a los directores de los departamentos.</p> <p>6.Se evidencia a través de la oficina de libre acceso a la información, en reuniones con juntas de vecinos se dan a conocer las actividades y proyectos a realizar y realizados.</p> <p>7.Se conservan en archivo las informaciones.</p>	<p>1.Necesitamos crear un sistema de registro y evaluación de información de la organización.</p> <p>2.Se garantizará con la creación del sistema.</p> <p>5.Hacer intercambios de conocimiento.</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. 4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: <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. 5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública. 6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente. 7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario. 8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos. 	<p>Se evidencia con los equipos existentes y sistema SIAFIN.</p> <p>3.Se evidencia en las oficinas con el personal que maneja los equipos tecnológicos.</p> <p>4.Si se realiza con el uso de equipos como computadoras, datasho, internet redes y personal con las competencias necesarias power poin.</p> <p>6.Contamos con pagina web, donde brindamos diferentes servicios a la población.</p> <p>7.Se evidencia usando Microsoft Office 2016 y adquiriendo sistema de gestión.</p>	<p>2.Hay que realizar un diseño para monitorizar, y evaluar la relación costo-efectividad</p> <p>5.Necesityamos implementar el método de arquitectura empresarial.</p> <p>8.Hya que evidencias la medición del impacto medio ambiental y crear el protocolo establecido para descargo.</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 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Todas las oficinas están centralizadas en el palacio municipal menos el almacén municipal. 2. Existen instalaciones adecuadas como oficinas, individuales salones de sesiones y uso a la ciudadanía, pero se no tienen rampa. 3. Se evidencia con el edificio, oficinas y equipos existentes. 4. El uso de la energía eléctrica es racional. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La creación de una funeraria municipal. 2. Necesitamos Rampa en la entrada del edificio y en el salón para las personas con discapacidad. 4. Tenemos deficiencia con equipos de transportes viejos. 5. El espacio físico no permite ampliar el parqueo. 6. Necesitamos crear una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo un reciclado seguro.

directa o la subcontratación.		
7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	7.El salón actos y la glorieta esta siempre a la disposición de la ciudadanía.	

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua. 2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso). 3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante. 4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos. 5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes). 6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización. 		<ol style="list-style-type: none"> 1.No se evidencia. 2.No se evidencia. 3. No se evidencia. 4. No se evidencia. 5. No se evidencia. 6. No se evidencia.

<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>9. Diseñamos formularios digitales y físicos, el backup de informaciones confirmados mecanismo de seguridad de algunas dependencias.</p> <p>10. Hemos participado actividades en Japón con la JICA.</p>	<p>7. No se evidencia.</p> <p>8. Carecemos de un sistema formal que monitoree la oficina de los 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).	1. Se puede evidenciar mediante el presupuesto municipal.	
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.).	2. Si se involucran a través de sugerencias en buzones cartas y pagina web.	
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.		3. No se evidencia
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación	4. Participación presupuesto participativo	

del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.	-Cabildo abierto -Delegados Municipales	
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.	5. Formularios en el portal web para recuperar quejas y sugerencias.	
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.	6. Si, a través de la página web	
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.).	7. Si, los ciudadanos tienen acceso por varios medios. Ejemplo: Brochure, página web, etc.	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	8. Si a través del departamento de archivo y correspondencia	

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.		1. No se ha realizado.
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.		2. No se ha realizado.
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		3. No se ha realizado.
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los		4. No se ha realizado.

límites organizacionales.		
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		5. No se ha realizado.
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).		6. No se ha realizado.
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).	7.La creación del comité de calidad para trabajar como apoyo a toda la organización.	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas). 2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	1.Se colocaron buzones, uno en el área de recepción, para los usuarios y en la página web. 2.En los proyectos de obras del PPM, se les da participación a los ciudadanos. También, se involucra a la ciudadanía en proyectos sociales.	

<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>3.La institución cuenta con autobús para transporte estudiantil universitarios, transporte a los estudiantes de los campos de trabajo recursos sin ningún costo.</p> <p>4.Existe una OAIM instalada portal web institucional, portal de transparencia, página en las redes sociales.</p> <p>5.Se mide a través de en cuentas en el portal web</p> <p>6.Existe en funcionamiento la OMJ, beneficiando a jóvenes estudiantes. -Existe la Oficina de Asistencia social, para las subvenciones a envejecientes, enfermos y niños (clínica dental sonrisas). -Existe el Departamento de asistencia social.</p> <p>7.Existe la pág. Web y el portal transparencia, con información actualizada, estandarizada.</p> <p>8.Atraves de los buzones y el portal web</p> <p>9.Cada 3 meses</p>	<p>10.No se ha medido el nivel de confianza.</p>
--	---	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>1. Los servicios ofrecidos deben ser implementados por ley. Los productos (que serian las obras), se</p>	<p>1.No existen mapas de procesos</p>

<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>implementa dando participación a la población en el caso del PPM.</p> <p>2.Se reciben sugerencias en comunicaciones de los ciudadanos y organizaciones sociales en general.</p> <p>3.Existe instalado en la pág. Web institucional el sistema 311 (para denuncias).</p> <p>-Están publicas los servicios que ofrece la institución en el portal web institucional. Están publicados los servicios en el portal web.</p>	<p>2.No se evidencia la implementación las sugerencias.</p> <p>4.No existe mediciones al respecto.</p> <p>5.No se realiza.</p>
---	--	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>1.Si, en la página web están establecidos los servicios</p> <p>2.Si en la pág. Web</p> <p>3.Si en la pág. Web</p> <p>4.Si en la pág. Web</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p>	<p>1.Las estadísticas mensuales de la pagina web de los servicios ofrecidos.</p>	

<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p> <p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p> <p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>2.Existe en la alcaldía una matriz de responsabilidad para los encargos departamentales.</p>	<p>4.No existe</p> <p>5. No existe</p>
--	---	--

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

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

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p> <p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3. Participación de las personas en las actividades de</p>	<p>3.Si existe un comité de calidad instituido.</p>	<p>1.No existe un criterio de la percepción externa.</p> <p>2.No se ha socializado la misión, visión y valores con los municipios.</p>

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.	5.Si a través de las reuniones mensuales 6.Si se evidencia en la participación del programa en el presupuesto participativo, y el programa comiendo en navidad con mi gente.	4.No se aplica un manual de ética de la ley 41-08
---	---	---

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. 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.	1. Todos los Departamentos están dirigidos por un personal capacitado y con buenas relaciones humanas. 2.Se evidencia en el organismo de la institución 3.Lo realizamos entregando a directores las evaluaciones del personal de su departamento. Adjunto a un miembro de recursos humanos. 4.Se hacen reconocimientos públicos en reuniones, resaltando la calidad del trabajo realizado tanto individual como en actividades colectivas. 5.Y adquisición del sistema SIAFIN	

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

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

<ol style="list-style-type: none"> 1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.). 2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud). 3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización. 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1.Si se origina algún conflicto se reúnen los departamentos en cuestión y también los casos individuales y se buscan los acuerdos necesarios. 2.Existe en la unidad de RRHh un sistema de permisos. 3.Existe igualdad en el trato en cuanto a las oportunidades 4.Existe áreas de trabajo con buenas condiciones ambientales. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. 2. Motivación y empoderamiento. 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización. 	<ol style="list-style-type: none"> 2.Los empleados, están empoderados, dándole participación por áreas. 3.Se le da la oportunidad de capacitación con el plan de capacitación, y en las universidades. 	<ol style="list-style-type: none"> 1.No formulado 3.No existe plan estratégico

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo 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 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El departamento de recursos humanos recibe las quejas las registra en agenda. En cuanto a las enfermedades se manejan con certificados médicos y permisos. 	<ol style="list-style-type: none"> 2.No se han realizado las encuestas.

<p>mejora, participación en grupos de discusión internos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> <p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p> <p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>5.Estamos actualizados a nivel de tecnología de la información.</p> <p>7.El personal ha sido capacitado en atención al ciudadano-cliente y esta institución brinda buen trato en los servicios.</p> <p>8.Se reconocen con empleados, pero no una frecuencia establecida.</p> <p>9.Han habido dilemas éticos, pero no se han enumerado.</p> <p>10.Se invita a través de circulares a participar en eventos de concientización vacunación, torneos de volibol domino entre otras y algunos participan y representan la organización.</p>	<p>3.No se ha formulado instrumentos de evaluación individuales.</p> <p>4.Se necesita mayor integración algunos muestran apatía en las actividades que realiza la institución.</p> <p>6.No formulado</p> <p>Debemos colocar el nombre del empleado del mes en el mural.</p> <p>10.No tenemos establecido la frecuencia en la participación social.</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
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc. 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 	<ol style="list-style-type: none"> 1.La institución cumple con el compromiso social con el apoyo a las actividades deportivas culturales y educativas, aunque no se mide el impacto. 2.La gestión es valorada como buena. En el MAP estamos con una puntuación de 74.40 Hemos recibido reconocimiento de grupos insumos de interés. 3.La instugeron realiza compras locales regionales. Contamos con una feria semanal que dinamiza la economía. El ayuntamiento alquila vehículos para transportar los estudiantes a las escuelas y de esta manera ofrecer mejor calidad de vida pago al personal 4.El departamento de compras se carga de realizar las compras en el comercio local y regional (material gastable y de apoyo social). 	<ol style="list-style-type: none"> 1.No se evidencia la percepción de la ciudadanía sobre el impacto. 4.No hay medición

<p>productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>6.La institución permite que los ciudadanos aporten ideas, de ejecutorias tales como: proponer una calle de una sola vía. Colocación de muros de reducción de velocidad, para evitar riesgos a los peatones.</p> <p>7.Referencia en la pagina web y en los medios de comunicación locales radiales y TV.</p> <p>8.El ayuntamiento celebra fiestas patronales, carnaval torneos con personal y aportes económicos. En navidad se desarrollo el programa social comiendo en navidad con mi gente realiza presentaciones artísticas entre otras.</p> <p>9.Se atiende solicitudes de emergencias como combustible para ambulancia camión de bomberos. Compras de recetas aportes para estudios médicos.</p>	<p>6.Hay que construir rampas para las personas con discapacidad en aceras, parques entre otras.</p>
--	--	--

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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</p>	<p>I. Se realizan de forma periódica el saneamiento de las cañadas en el área urbana, en matadero municipal se fumiga el mercado y cañadas, participamos en operativos adjunto el ministerio de medio ambiente, se envían comunicaciones se mandan</p>	

<p>agua, electricidad y gas.).</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. 3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). 4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.). 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). 6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas. 7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados). 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). 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). 10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad). 	<p>brigada a limpiar solares baldíos áreas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.Se mantiene buenas relaciones de juntas de vecinos, autoridades gubernamentales y legislativas. Con grupos de carnaval, y ligas deportivas y estudiantes. 3.Se publica las informaciones por la pág. web medios digitales, de las obras y actividades realizadas, en radio tv en medios locales 4.Existe un registro de ayudas en físico a personas necesitadas. Con un costo estimado de 5.Como empleador se le da oportunidad a obreros de otra nacionalidad. 6.Hemos organizado encuentros con cabildos de diferentes países, gestionamos apoyo a la JICA y solicitamos equipos para el cuerpo de bomberos y lo recibimos. 7.Siempre se le da apoyo a grupos de interés 8.Participamos en encuentros con otros cabildos en conferencias y intercambios de conocimientos, conferencia sobre El rol de la mujer en la sociedad y en visita a otros ayuntamientos para tomar experiencias. 9.Se han impartido talleres sobre riego laboral con una doctora. 	<ol style="list-style-type: none"> 9.No hay programas establecidos 10.No existe medición científica
---	--	---

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
<ol style="list-style-type: none">1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).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.	<ol style="list-style-type: none">1.Servicio de Obras Públicas y transporte escolar becas a estudiantes universitarios. El impacto es valorado por los comunitarios y personas que reciben los beneficios directos e indirectos.2.El nivel es bueno. Se aplica regulación de la ley de Compras y Contrataciones.3.Evidencia de cumplimiento en los acuerdos realizados. Evidencia: rescate de los espacios públicos y el cumplimiento de la ley 176-07	<ol style="list-style-type: none">5.No hay evidencias de informes de resultado de inspecciones o auditorias.6.No hemos realizado análisis comparativo de outputs y outcome.7.Hay que crear mecanismo para medir el impacto social de los servicios.

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none">a) La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.	<ol style="list-style-type: none">1.La mayor parte de los empleados administrativos han recibido varios cursos talleres y se creó la Asoci de servidores públicos, (SASP) hemos, adquirido equipos	<ol style="list-style-type: none">1.No se aplica

<ul style="list-style-type: none"> b) 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). c) Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. d) Resultados de benchmarking (análisis comparativo). e) Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). f) 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.). g) Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización. h) Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). i) Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. j) Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera. k) Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.). 	<p>tecnológicos necesarios.</p> <p>5.Funciones como salud pública, medio Ambiente Educación, juntas de vecinos.</p> <p>9.Cumplimos con la ejecución del presupuesto en la calidad del gasto se evidencia en el Ranking del SISMPA.</p>	<p>1.No se evalúa el resultado</p> <p>4.No se realiza</p> <p>5.Necesitamos hacer alianzas firmadas solo se realizan de forma verbal.</p> <p>6.No se aplica</p> <p>7.No se realizan las mediciones por inspección o auditoría.</p> <p>8.No hemos recibido premios a la excelencia.</p> <p>09. No tenemos resultandos</p> <p>10. No se aplica</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.