



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

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN
Alcaldía de Pedro García**

**FECHA
Mayo 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 (*CommonAssessment 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.

- 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.
- Trabaje un criterio a la vez.
- Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
- 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.

- Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
- En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
- Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
- 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.
- 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
<ul style="list-style-type: none"> Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 	<p>Tenemos formulada una misión y visión, en la cual participaron los grupos de interés. Evidencias: Misión y visión, Participación de los grupos de interés en el marco de formulación del Plan estratégico del Distrito Municipal, fotos, Plan estratégico.</p>	<p>No fue involucrado el personal.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. 		<p>No se evidencia.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. 		<p>No se ha comunicado el marco institucional ni los objetivos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos. 	<p>Nuestro marco institucional ha sido revisado en el proceso de elaboración del Plan Estratégico. Evidencia: Plan Estratégico del Distrito</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que 	<p>envían memorándum sobre el código de vestimenta y el buen comportamiento al</p>	

aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.	personal, se ha impartido charla sobre el régimen ético. Evidencias: Memorándum, Registro de participantes.	
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	En el proceso de compras (menores) se Realiza la comparación de precios, según lo establecido en la ley, adicional se hace rotación de los suplidores. Evidencias: Cotizaciones, cartas de saldo, copia de pagos y facturas.	
<ul style="list-style-type: none"> 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). 	Nuestra máxima autoridad monitoriza de manera constante el logro de objetivos, Cumplimiento del calendario de trabajo, se realizan reuniones por departamento y con todo el personal. Evidencias: Avances en el posicionamiento del SISMAP, ejecución de las actividades agendas, registros de participantes, minutas y actas de reunión.	

SUBCRITERIO 1.2. Gestionarla organización, su rendimiento y su mejora continua

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	Contamos con una Estructura organizativa definida, un manual de funciones.	

<ul style="list-style-type: none"> • Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. 	<p>La Estructura ha sido modificada recientemente en el 2018.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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>No se evidencia.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 “BalancedScorecard”). 		<p>No se realiza.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001. 		<p>No se realiza.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización. 		<p>No se realiza.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. 		<p>No se realiza.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización. 	<p>Hacemos uso de flota telefónica, grupos de WhatsApp, memorándum, página web, de Facebook, correo electrónico.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Demostrar el compromiso de los líderes/directivos hacia la mejora continua y la innovación 	<p>Se evidencia la motivación a la innovación por medio de capacitaciones</p>	

<p>promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>en cursos técnico, aplicación de redes y medios tecnológicos, se ha agilizado el proceso de cobros, se cuenta con una OAI, se han definido forma de entrega del servicio de recogida de los desechos, contamos con un sistema de cámara de seguridad.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes. 	<p>Desde la alcaldía, se realizó una jornada de socialización sobre los cambios como la eliminación de los tanques, la implementación de horarios y rutas por sectores, así como la implantación de cámara de seguridad, facilidad de servicio de ambulancia etc. Evidencia: Fotos de las reuniones, brochurs entregados, cartillas.</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
<ul style="list-style-type: none"> • Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. 	<p>Nuestro Alcalde predica con el ejemplo, realiza el pago de los servicios de recogida de basura, dando ejemplo a todo el personal, participa en los operativos de limpieza con el personal, ha remitido su rendición de cuentas, declaración jurada, promueve el cumplimiento de los indicadores medidos por diversos organismos, no permite emplear personal por o condiciones de familiaridad, llega temprano a su área de trabajo y supervisa personalmente los trabajos. Evidencias: Recibos de pago, fotos de operativos, supervisión de obras, la nómina.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación. 	<p>Se evidencia un trato igualitario con todo el personal, es abierto y accesible</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización. 	<p>Se realizan reuniones mensuales donde se informa al personal sobre los temas de la alcaldía, se publican las actividades diarias en el monitor, y se realizan consultas por áreas específicas sobre los temas de que se trate. Evidencias: Entrega de los reportes al personal,</p>	

	publicaciones diarias, registro y minutas de reuniones.	
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización. 	Los líderes de este Distrito Municipal apoyan a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización. Evidencias: Capacitaciones, licencias, vacaciones, permisos para estudios, entre otros.	
<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual. 		No se evidencia la retroalimentación con todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.
<ul style="list-style-type: none"> • Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. 	En la Junta Distrito Municipal de Pedro García las áreas que le corresponden realizaron su declaración jurada de patrimonio. Evidencias: Declaraciones juradas de los incunventes.	
<ul style="list-style-type: none"> • Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias. 	En este Distrito de Pedro García se promueve una cultura de aprendizaje, donde se anima a los empleados a desarrollar sus competencias. Evidencia: Correos de información y motivación para las capacitaciones del personal interno.	
<ul style="list-style-type: none"> • Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva. 		No se evidencia demostración y la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.

<ul style="list-style-type: none"> Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo. 	Reconocemos y premiamos los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo. Evidencia: Reconocimientos.	
<ul style="list-style-type: none"> Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados. 	Nuestros líderes respetan y responden a las necesidades y circunstancias personales de los empleados. Evidencias: Permisos para estudios universitarios o técnicos, citas médicas, entre otros.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	Desarrollamos y analizamos de 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.	
<ul style="list-style-type: none"> Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización. 	En este Distrito Municipal ayudamos a las autoridades políticas a definir las políticas públicas con la participación en jornadas de alfabetización, jornada de evacuación y rescate de las comunidades las Yayitas, calle quemada, los lirios, los jobos, entre otros. Evidencias: Registro de participación con los munícipes, videos y fotos.	
<ul style="list-style-type: none"> Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización. 	En este Distrito Municipal identificamos las políticas públicas relevantes para la	

	<p>organización e incorporamos a la organización. Mediante la participación de los munícipes en reuniones informativas, en jornada de alfabetización, jornada de evacuación y rescate de las comunidades de las Yayitas, calle quemada, los lirios, los jobos, entre otros. Evidencias: Presupuesto participativo, formularios de participantes, fotos, y videos.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> 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>Comprobamos que los objetivos y metas estén contemplados en el presupuesto de acuerdo a las necesidades de los munícipes. Evidencias: Presupuestos del año 2019, con los registros de participación en las consultas que realizamos con los munícipes.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. 	<p>Involucramos a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. Evidencias: Registros de participantes, videos y fotos.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas. 	<p>Mantenemos relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas. Evidencias: Copias de las donaciones que recibimos.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), 		No se evidencia.

grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).		
<ul style="list-style-type: none"> Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. 	<p>Participamos en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>Evidencias: Formularios de participación, videos y fotos.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios. 	<p>En el Distrito de Pedro García se construye y promueve el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>Evidencias: Formularios de participación y fotos.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés. 	<p>En este Distrito se construye y se promueve el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios. Evidencia: Formularios y fotografías.</p>	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

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

<ul style="list-style-type: none"> Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. 	<p>En este Distrito Municipal se identifican a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto Evidencias: Registro de asistencia y fotos.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. 	<p>Recopilamos, analizamos y revisamos de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. Evidencias: Minutas de reuniones con los munícipes.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. 		<p>No existe una recopilación, un análisis y revisión de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socioculturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización. 		<p>No se evidencia.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos). 		<p>No existe una Recopilación de forma sistemática información relevante de gestión, como Información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>

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

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

<ul style="list-style-type: none"> • 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. 		No se evidencia la traducción de la misión y visión en objetivos estratégicos.
<ul style="list-style-type: none"> • Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades. 	En el Distrito Municipal Pedro García se involucran los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la Planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Evidencias: Registros de asistencia y fotos.	
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. 	Aseguramos la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. Evidencias: Ejecución presupuestaria del año.	
<ul style="list-style-type: none"> • Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés. 	En este Distrito se equilibran las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo de las necesidades de los grupos de interés. Evidencias: Reuniones con los diferentes grupos de intereses verificando las necesidades de los mismos.	
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización. 		No existe un desarrollo y una política de responsabilidad social e integrada en la estrategia y planificación de la organización.

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
<ul style="list-style-type: none"> • Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 		No existe implementación de estrategia y planificación mediante la definición de las prioridades.
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 		No existe la traducción de los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.
<ul style="list-style-type: none"> • 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). 		No existe desarrollos de planes y programas con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> • 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). 		No existe el desarrollo y aplicación de métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles de términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).

<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés. 	<p>En el Distrito Municipal de Pedro García se evalúan las necesidades de reorganización y mejora de las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Registro de asistencia y fotografías.</p>	
---	--	--

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> • Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento. 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> • Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio. 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> • Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes. 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> • 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 evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados. 	<p>En este Distrito Municipal de Pedro García asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los</p>	

	cambios planificados. Evidencia: Con el presupuesto anual.	
<ul style="list-style-type: none"> Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba. 		No existe el establecimiento y equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	En este Distrito Municipal de Pedro García se promueve 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. Evidencia: Por correo electrónico, Facebook, anuncios de radios, youtube, instagram, entre otros.	

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
-----------------	---	------------------------

<ul style="list-style-type: none"> • Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización. 	<p>Trabajamos las designaciones del personal que necesitamos.</p> <p>Evidencias: Copias de las comunicaciones tramitadas.</p>	<p>No existe un plan de Recursos Humanos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 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). 	<p>En el Distrito Municipal de Pedro García se desarrolla e implementa una política de gestión de recursos humanos, basadas en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales de las personas con discapacidad.</p> <p>Evidencias: Formularios de permiso y expedientes del personal, solicitud y cartas de aprobación de vacaciones, certificados médicos, entre otros.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas. 	<p>En este Distrito Municipal se asegura que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>Evidencias: Expedientes del personal.</p>	

<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos. 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo). 	<p>En este Distrito se apoya la cultura del desempeño, mediante los resultados conseguidos de forma individual y en equipo.</p> <p>Evidencias: Reconocimientos a los empleados.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> 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. 		No tenemos plan de capacitación.
<ul style="list-style-type: none"> 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). 		No se realizan.
<ul style="list-style-type: none"> 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>En este Distrito Municipal se Gestiona el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad de género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión, evidencia, los expedientes de cada empleados.</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
<ul style="list-style-type: none"> Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización. 		No existe identificación de las capacidades actuales de las personas.
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	En el Distrito Municipal de Pedro García se debate, establece y comunica una estrategia para desarrollar capacidades. Evidencias: Minutas de reuniones realizadas.	
<ul style="list-style-type: none"> En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas. 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	Nuestras autoridades participan en diferentes congresos, reuniones de alto nivel, premiaciones y capacitaciones relacionadas con su gestión. Evidencias: Invitaciones, fotos, entre otros.	

<ul style="list-style-type: none"> Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor). 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> Promover la movilidad interna y externa de los empleados. 	En este Distrito Municipal promovemos la movilidad interna y externa de los empleados. Evidencia: Designaciones internas.	
<ul style="list-style-type: none"> 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). 	Desarrollamos y promovemos 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). Evidencias: Uso de Facebook, instagram, youtube, entre otros.	
<ul style="list-style-type: none"> Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética. 		No tenemos plan de capacitación.
<ul style="list-style-type: none"> 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 análisis costo/beneficio. 		No lo hemos realizado.
<ul style="list-style-type: none"> Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia. 		No lo hemos realizado.

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
<ul style="list-style-type: none"> Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo. 	<p>En este Distrito Municipal de Pedro García se promueve una cultura de comunicación abierta, donde se promueve la comunicación para el trabajo en equipo. Evidencia: Listado de asistencia a reuniones, fotos y videos.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> 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)). 	<p>En el Distrito Municipal existe una forma proactiva Evidencia: Listado de asistencias de las diferentes actividades y fotos de las reuniones realizadas.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> 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. 		<p>No existe un involucramiento de los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución. 	<p>En este Distrito Municipal existe un acuerdo entre los directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución. Evidencias: Evaluación del desempeño.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora. 		<p>No existe una realización periódicamente a los empleados.</p>
<ul style="list-style-type: none"> 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. 		<p>No hemos realizado la Encuesta de Clima Laboral.</p>

<ul style="list-style-type: none"> Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. 	<p>En este Distrito Municipal se asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. Evidencias: Materiales y equipos adecuados para realizar las funciones.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación. 	<p>En el Distrito Municipal de Pedro García se aseguran buenas condiciones de la vida laboral y personal de los empleados. Evidencias: Formularios de licencias médicas, permisos.</p>	No tenemos intranet.
<ul style="list-style-type: none"> Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. 		No se evidencia
<ul style="list-style-type: none"> Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar). 	<p>Proporcionamos planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria. Evidencias: Fotos y videos de actividades sociales, culturales y deportivas.</p>	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none">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.).	En este Distrito se identifican socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones con los proveedores, suministradores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores. Evidencia: La creación del área de compras y contrataciones, y las cotizaciones.	
<ul style="list-style-type: none">Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none">Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	Hemos trabajado en conjunto con otros ayuntamientos y organizaciones como FEDODIM. Evidencia: cartas	
<ul style="list-style-type: none">Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No existe el monitoreo y evaluación de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.

<ul style="list-style-type: none"> Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado. 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión. 	<p>El Distrito Municipal de Pedro García ha definido las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración.</p> <p>Evidencia:documentos firmados por las partes.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación. 		No existe aumento de las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.
<ul style="list-style-type: none"> Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking. 		No existen intercambios de las buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.
<ul style="list-style-type: none"> Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública. 		No existe selección a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de concentración pública.

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

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

<ul style="list-style-type: none"> 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.). 	<p>En este Distrito municipal contamos con la oficina de libre acceso a la información pública y fiscalizadores externos la contraloría y de cámara de cuentas y con charlas la semana de la calidad.</p> <p>Evidencias: Fotografías.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<p>En este Distrito se mantiene una conexión con las diferentes juntas de vecinos y asociaciones.</p> <p>Evidencias: Formularios de asistencias y fotos de las actividades realizadas.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> 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 se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.). 		No existe la definición del marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes,

		recogiéndolos mediante los recursos adecuados.
<ul style="list-style-type: none"> 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>En el Distrito Municipal de Pedro García se asegura la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones.</p> <p>Evidencias: informes trimestrales de la ejecución presupuestaria.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción). 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> 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 se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> 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 trabaja.

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> • Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa. 	<p>Contamos con un fondo destinado a cumplir los objetivos estratégicos del municipio. Evidencia: Presupuesto participativo.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras. 	<p>La Junta del Distrito Municipal de Pedro García analiza los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras. Evidencias: Informes financieros y cuentas por pagar.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar transparencia financiera y presupuestaria. 	<p>Aseguramos la transparencia financiera y presupuestaria. Evidencias: Informes trimestrales a las diferentes instituciones que supervisan y fiscalizan, entre las cuales se encuentran: cámaras de cuentas, contraloría, entre otras.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes. 		No se evidencia
<ul style="list-style-type: none"> • Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.). 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> • Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado. 		No se evidencia.

<ul style="list-style-type: none">• Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none">• 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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos. 		No existe sistema de gestión.
<ul style="list-style-type: none"> Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. 		No tenemos intranet.
<ul style="list-style-type: none"> Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinear la también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés. 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> 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.). 	En este Distrito se difunden las informaciones internas. Evidencias: Circulares, comunicaciones vías flotas, grupo de WhatsApp y correos electrónicos.	
<ul style="list-style-type: none"> Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.). 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> 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 		No se evidencia.

la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.		
<ul style="list-style-type: none"> Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, encaso de que éstos dejen la organización. 		No tenemos rampas para discapacitados.

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> 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. 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas. 	El Distrito Municipal de Pedro García cuenta con equipos de informática, para realizar las tareas. Evidencias: Computadoras y escáner.	
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	En este distrito los colaboradores han recibido cursos de informática. Evidencias: Certificados. Contamos con un correo electrónico. alcaldiapedrogarcia@gmail.com	

<ul style="list-style-type: none"> 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. 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> 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. 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario. 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> 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. 		No se evidencia.

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> 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). 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	En este Municipio se asegura el uso eficiente, rentable y sostenible de las oficinas. Evidencias: Fotografías de las oficinas.	
<ul style="list-style-type: none"> Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. 	Aseguramos un mantenimiento eficiente de los diversos materiales y equipos de trabajo utilizados en este Distrito. Evidencias: Hoja de mantenimiento.	
<ul style="list-style-type: none"> Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. 	Garantizamos el uso eficiente de dos camiones, Daihatsu uno blanco y otro azul. Evidencias: Copias de mantenimiento realizados a los vehículos.	
<ul style="list-style-type: none"> 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). 	La Junta cuenta con un espacio adecuado para el espaciamiento de los empleados o ciudadanos/clientes que vienen a buscar un servicio. Evidencias: Fotos	

<ul style="list-style-type: none"> 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. 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local. 	Todas nuestras instalaciones están a disposición de la comunidad. Evidencias: Fotos de actividades.	

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
<ul style="list-style-type: none"> Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua. 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso). 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante. 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están 		No se evidencia.

planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.		
<ul style="list-style-type: none"> • 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). 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> • Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización. 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> • Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario, 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> • 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.). 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> • 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). 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 		No se evidencia.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares. 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> 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 diversidad, etc.). 	<p>Realizamos reuniones con toda la comunidad, para coordinar las directrices de los trabajos a realizar. Evidencias: Registro de actividad y fotos.</p>	No hemos realizado las encuestas a los ciudadanos.
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<p>En esta Junta involucramos a los ciudadanos/clientes y a los grupos de interés, mediante reuniones. Evidencias: Formularios de asistencia y fotos.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles. 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> 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.
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<p>Aseguramos la información adecuada. Evidencias: Archivos de la institución.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.). 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos. 		No se evidencia.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece. 		No tenemos carta compromiso a los ciudadanos.
<ul style="list-style-type: none"> Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público. 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. 	Intercambiamos datos de las gestiones que realiza este Distrito Municipal. Evidencias: documentaciones enviadas a la Cámara de Cuentas, FEDOMU, MAP, Contraloría, DIGIEG, Presupuesto.	
<ul style="list-style-type: none"> Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales. 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> 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.
<ul style="list-style-type: none"> 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:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none">• Laimagenglobalde la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).		No existe la medición.
<ul style="list-style-type: none">• Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	En este Distrito se involucran a los ciudadanos en los procesos de trabajo. Evidencias: Registros y fotografías.	
<ul style="list-style-type: none">• Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).		No existe la medición.
<ul style="list-style-type: none">• Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).		No existe la medición.
<ul style="list-style-type: none">• 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.).		No existe la medición.

<ul style="list-style-type: none"> • La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.). 		No existe la medición.
<ul style="list-style-type: none"> • La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.). 		No existe la medición.
<ul style="list-style-type: none"> • La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos. 		No existe la medición.
<ul style="list-style-type: none"> • La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización. 		No existe la medición.
<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. 		No existe la medición.

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 		No existe la medición.
<ul style="list-style-type: none"> • Sugerencias recibidas e implementadas. 		No existe la medición.
<ul style="list-style-type: none"> • Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. 		No existe la medición.
<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes. 		No existe la medición.
<ul style="list-style-type: none"> • Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. 		No existe la medición.

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. 		Nos e evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> Costo de los servicios. 	<p>En esta junta del Distrito Municipal de Pedro García existen aproximadamente 9 servicios, los cuales son:</p> <ol style="list-style-type: none"> Certificación de animales 100 pesos por cabeza. Derecho a enterramiento 1,000 pesos. Derecho a nicho 1,000 pesos. Terreno de cementerio para construcción de bóvedas 1,500 pesos y panteón 3,500 pesos. Declaración tardía 100 pesos. Acta de difusión 100 pesos. Recolección de desechos sólidos 100 pesos Derecho a construcción del área total 60 pesos el metro. Uso del suelo 40 pesos el metro. Carta de no objeción 500 pesos. 	
<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. 		No se ha realizado

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> Número de canales de información y su eficiencia. 	Páginas facebook, instagram, correos electrónicos, comunicaciones, entre otras.	
<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad y precisión de la información. 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización. 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> Número de actuaciones del Defensor Público. 		No tenemos procesos judiciales.
<ul style="list-style-type: none"> Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información. 		No se ha realizado la medición.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> Número y tiempo de procesamiento de las quejas. 		No se ha realizado la medición.
<ul style="list-style-type: none"> Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. 		No se ha realizado la medición.
<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales). 		No se ha realizado la medición.

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
<ul style="list-style-type: none"> La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). 		No se ha realizado la medición.
<ul style="list-style-type: none"> Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 		No se ha realizado la medición.
<ul style="list-style-type: none"> Participación de las personas en las actividades de mejora. 		No se ha realizado la medición.
<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético. 		No se ha realizado la medición.
<ul style="list-style-type: none"> Mecanismos de consulta y dialogo. 		No se ha realizado la medición.
<ul style="list-style-type: none"> La responsabilidad social de la organización. 		No se ha realizado la medición.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	Existe la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización. Evidencias: Formularios de evaluación del desempeño.	
<ul style="list-style-type: none"> El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. 		No existen mediciones.
<ul style="list-style-type: none"> El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. 		No existen mediciones.
<ul style="list-style-type: none"> La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido. 		No existen mediciones.
<ul style="list-style-type: none"> El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. 		No existen mediciones.

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none">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 existen mediciones
<ul style="list-style-type: none">El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).		No existen mediciones.
<ul style="list-style-type: none">La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.		No existen mediciones.
<ul style="list-style-type: none">La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.		No existen mediciones.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none">Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.		No existen mediciones.
<ul style="list-style-type: none">Motivación y empoderamiento.		No existen mediciones.
<ul style="list-style-type: none">Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.		No existen mediciones.

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> 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.). 		No existen mediciones del absentismo y rotación personal.
<ul style="list-style-type: none"> 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). 		No existen mediciones.
<ul style="list-style-type: none"> Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones). 		No existen mediciones.
<ul style="list-style-type: none"> Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades. 		No existen mediciones.
<ul style="list-style-type: none"> Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación. 		No existen mediciones.
<ul style="list-style-type: none"> 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). 		No existen mediciones.
<ul style="list-style-type: none"> 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.). 		No existen mediciones.

<ul style="list-style-type: none"> Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos. 		No existen mediciones.
<ul style="list-style-type: none"> Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés). 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización. 		No se evidencia.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre localidad 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. 	Existe conciencia pública del funcionamiento de la organización. Evidencias: Fotografías y videos de actividades deportivas y culturales.	No existen mediciones.
<ul style="list-style-type: none"> Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global). 		No existen mediciones.
<ul style="list-style-type: none"> Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de 		No existen mediciones.

<p>actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p>		
<ul style="list-style-type: none"> 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.). 		No tenemos medición.
<ul style="list-style-type: none"> 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.). 		No tenemos medición.
<ul style="list-style-type: none"> 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). 		No tenemos medición.
<ul style="list-style-type: none"> 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.). 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> 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.). 		No se evidencia.

<ul style="list-style-type: none"> Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social. 		No tenemos medición.
--	--	----------------------

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> 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 tenemos la medición.
<ul style="list-style-type: none"> Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). 		No tenemos la medición.
<ul style="list-style-type: none"> Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.). 	Apoyamos a los municipios ante situaciones de desventaja, ayuda a envejecientes, estudiantes, entre otros. Evidencias: Documentos y fotos de entrega de ayuda.	
<ul style="list-style-type: none"> 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 tenemos la medición.

<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas. 		No tenemos la medición.
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados). 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> • Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales). 		No se evidencia.
<ul style="list-style-type: none"> • 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). 		No tenemos la medición.
<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad). 		No se evidencia.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> • Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos). 		No tenemos la medición.

<ul style="list-style-type: none"> Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.). 		No tenemos la medición.
<ul style="list-style-type: none"> Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. 		No tenemos la medición.
<ul style="list-style-type: none"> Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. 		No tenemos la medición.
<ul style="list-style-type: none"> Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto. 		No se ha realizado.
<ul style="list-style-type: none"> Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. 		No tenemos la medición.
<ul style="list-style-type: none"> Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. 		No tenemos la medición.

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 		No tenemos la medición.
<ul style="list-style-type: none"> 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). 		No tenemos la medición.
<ul style="list-style-type: none"> Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 		No tenemos la medición.
<ul style="list-style-type: none"> Resultados de benchmarking (análisis comparativo). 		No tenemos la medición.
<ul style="list-style-type: none"> Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). 		No tenemos la medición.

<ul style="list-style-type: none"> • 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.). 		No tenemos la medición.
<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización. 		No se ha trabajado.
<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). 	Hemos participado tres veces en el Premio Juan Pablo Duarte 2016, 2017 y 2018, a la transparencia y las buenas prácticas municipales en la categoría seguridad ciudadana y residuos sólidos, obteniendo tres galardones. Evidencias: Placa de reconocimientos.	
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. 		
<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera. 		No se ha realizado.
<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.). 		No tenemos la medición.

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.