



Avanzamos para ti



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Ayuntamiento San Francisco De Jacagua

FECHA

26/02/2021

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado esta Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

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

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

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

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

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

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

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

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

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

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
 - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
5. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
 6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
 7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. 3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. 4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos. 5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto. 6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos. 	<p>Existen Misión, visión, valores Evidencias: en la pared de la entrada principal</p> <p>Existen los valores: En la pared junto con la misión y visión</p>	<p>No se ha Revisado con fines de alinearlos con la Misión y visión</p> <p>No se ha hecho una comunicación más amplia de la Misión, Visión, y Valores con los empleados de la organización y todos los grupos de interés</p> <p>No se ha revisado Misión, Visión y Valores; De tal forma que se reflejen los cambios de nuestro entorno externo</p> <p>No se ha conformado un comité de ética</p> <p>No se ha conformado un comité de ética y elaborar e implementar un contrato con los encargados departamentales en lo que son los compromisos y valores institucionales</p>

<p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>		<p>No se han Formalizado los encuentros, haciendo los encuentros por escrito, dar seguimiento a los puntos tratados, llevando lista de los encuentros y levantar minuta de las reuniones</p>
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés. 2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. 3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad). 4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como "Balanced Scorecard"). 5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001. 	<p>Se hace reuniones periódicas con el director los encargados departamentales EVIDENCIAS</p> <p>Reuniones los primeros martes de cada mes.</p>	<p>No se ha hecho, proceso de revisión de la estructura y el desempeño de la gestión a Través del comité de calidad.</p> <p>No se ha revisado y reorganizado estructuras de gestión, refrendarlo</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha elaborado un plan de desarrollo, no tenemos plan estratégico y las reuniones hacerla más periódicas con los encargados</p> <p>Estamos realizando autoevaluación con metodología CAF</p>

<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>Contamos con una estructura física adecuada, que permite un buen ambiente laboral. EVIDENCIAS: Cada departamento cuenta con su oficina</p> <p>Existe memorando, murales. Departamento de prensa, un programa radial. Evidencia: programa tv (activo con el charron)</p> <p>Se realizan capacitaciones a través de INFOTEP y tenemos un asesor municipal para mejorar nuestros servicios y Retroalimentar a los empleados. Evidencia: Solicitudes vía correo.</p> <p>Se comunica la iniciativa de cambio en los grupos de interés, evidencia: motivando con reconocimiento al empleado del mes por departamento</p>	<p>No se ha elaborado un plan operativo anual (POA)</p>
--	---	---

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<p>El líder predica con el ejemplo cumpliendo las normas, asiste a todas las convocatorias que hacen los órganos e instituciones, a fin de cumplir con los objetivos. Evidencia: trabajando como equipo.</p>	<p>No hay cultura de género</p>

<ol style="list-style-type: none"> 3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización. 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>Se informan los asuntos claves a través de grupos de WhatsApp y Circulares y comunicaciones por vía de Recursos Humanos. Tenemos dos grupos de WhatsApp. uno del personal en general y otro de los encargado de departamento</p> <p>Existe un manual de funciones estamos trabajando para modificarlo. Evidencia: Manual de funciones.</p> <p>Los líderes se muestran receptivos a recibir recomendaciones y propuestas de los empleados, y a su vez facilitanRetroalimentación. Incentivo por compensación de resultados a los empleados, evidencia: reconocimiento Se aplica política a través de Recursos Humanos, permisos, Licencias médica, facilidades a los estudiantes universitarios. Evidencia: tenemos un plan de ayuda universitaria, y las licencias son con disfrute de sueldo.</p>	<p>No se ha solicitado cursos de capacitación</p> <p>No se ha formulado el plan anual de capacitación</p> <p>No se ha socializado el manual de funciones con los encargados de departamentos y no ha sido revisado por el MAP</p> <p>No se ha implementado y promovido una cultura del aprendizaje que permita animar a los empleados y desarrollar sus competencias</p>
--	---	---

SUBCRITERIO I.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. 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. 	<p>A través de presupuesto participativo, nos reunimos con las juntas de vecinos quienes nos dijeron cuál era la obra de más prioridad en su comunidad. Evidencias Badenes y aceras y un puente.</p> <p>Se involucra otros grupos de interés; policianacional, Gobernación provincial, oficina senatorial, INVI, juntas de vecinos, Clubes y Cooperativas. Evidencia proyecto de viviendas: estamos participando en una jornada con el gobierno central Mantenemos relaciones con FEDODIM, la Gobernación. evidencias: asistiendo a todos los encuentros.</p> <p>Se involucra a las organizaciones comunitarias en el presupuesto participativo de cada año, a las juntas de vecinos, club de madres, acciones solidarias. Evidencias; haciendo reuniones.</p> <p>Se involucra en las reuniones de la asociación universitaria, las iglesias sindicato de choferes ruta. Evidencia: Reuniones.</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>

<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>Se promueve el conocimiento público de la junta a través Redes sociales y Murales. Evidencias : Murales y redes sociales</p>	<p>No se han elaborado Brochur de todos los servicios municipales y elaborar la página web, no tenemos carta de servicios.</p>
--	---	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/ desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>Está identificado, las juntas de vecinos, proveedores, Juntas de madre, Contratista, Grupo estudiantil Evidencias: Listados de juntas de vecino.</p> <p>Se realizan, se recogen las necesidades a través de la participación comunitaria, grupo de deportes: Evidencias: Reuniones continuamente</p> <p>Se realiza de manera periódica a través del Departamento de Medio Ambiente, Planificación, Recaudaciones, Departamento Legal, Obras Públicas.</p> <p>Se recopila de manera periódica con los diferentes encargados departamentales. Evidencias: Listado de Asistencia.</p> <p>Se conformó el comité de calidad y se realizan auto diagnósticos con el método del CAF: Evidencia. Reuniones contante seguimiento por grupo de WhatsApp</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos. 2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades. 3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos. 4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. 5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones 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>Formación del comité de calidad. Evidencia: Listado cargado en la plataforma del Sismap Municipal</p> <p>Existe un plan de compra a través del Presupuesto. Evidencias: Presupuesto, Ejecución Presupuestaria.</p>	<p>No se ha formulado el PMD</p> <p>No se ha realizado un plan para evaluar dichas áreas</p> <p>No se realiza un plan operativo anual, POA</p> <p>Solicitamos plan operativo visual</p>

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. 3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados). 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. 5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia. 6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia). 7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés. 		<p>No se ha formulado el plan municipal de desarrollo para implantar la estrategia y planificación</p> <p>No se ha formulado el plan municipal de desarrollo y el plan estratégico</p> <p>No se ha formulado el plan de desarrollo y estratégico</p> <p>No se ha formulado objetivos, planes y tareas</p> <p>No se ha formulado un plan operativo anua</p> <p>No se han ajustado los planes y tareas a la formulación del POA</p> <p>No se ha formulado el plan de desarrollo municipal, plan estratégico</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.		No se evidencia
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.		No se aplica monitoreo
3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.		No se ha aumentado en un 50% del territorio
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).		No se ha realizado
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.		No se ha realizado
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No se ha modificado, socializando con el personal y los grupos de interés, aprobarlo
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.		No se ha diseñado la página web y no se ha apertura de la oficina de libre acceso a la información

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
<p>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.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p>	<p>existe un manual de cargos, Evidencia: Manual De Funciones</p> <p>Se implementa un incentivo por el resultado de servicio. Evidencia: reconocimiento el empleado de cada mes.</p>	<p>No tenemos planificación de los recursos humanos teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización No existe política definida de gestión de los recursos humanos</p> <p>no existe un manual de inducción y actualizar el manual de funciones</p> <p>No se ha implementado</p>

<p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>		<p>No se aplica planes de perfiles</p> <p>No existe servicios On-line</p> <p>Definir una política para gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad</p>
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>		<p>No se ha definido e identificado las capacidades actuales de las personas</p>
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>		<p>No hay definido un plan de formación</p>

<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>		<p>No tenemos plan de capacitación</p>
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>		<p>No se le ha seguimiento a la continuidad de los cursos</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>No existe el manual de Inducción</p>
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>		<p>No se evidencia</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>Utilizamos las redes sociales y existen varios Grupos de WhatsApp. Redes Sociales.</p>	
<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>		<p>No se ha formalizado el plan de capacitación</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 de la análisis costo/beneficio.</p>		<p>No se ha hecho trasposos y monitoreo/ análisis costo/beneficio</p>
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>.</p>	<p>No se ha contemplado la apertura de un centro local</p>

para ampliar los servicios del programa.

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.	A través de los encuentros periódicos con los encargados departamentales: reuniones mensuales	
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)).		No tenemos buzón de sugerencia
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.		No se tienen buzón de sugerencia
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleado sobre los objetivos y la manera de conseguirlos.		No se ha laborado un mecanismo de procedimientos
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.		No se ha elaborado mecanismo para el proceso (no se realiza encuesta de clima)
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.		No se ha laborado la encuesta y respondido a las comunicaciones de buzón
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Tenemos una enfermera permanente y se hacen vacunaciones al personal. Evidencia: tenemos un enfermera siempre en nuestro departamento de género y salud	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de		No se ha elaborado formulario de permisos y de vacaciones.

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.		
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se realiza a través de la licencia médica con disfrute de sueldo y programa de subvenciones: Evidencia.:	
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).	Tenemos el plan de reconocer el empleado del mes por departamento	

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.).	El Ayuntamiento tiene identificados, asociados, tales como proveedores de bienes y servicios comunicaciones tiene lista De proveedores de contratista. Evidencia: Listado de Proveedores	
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.	Contamos con un encargado del departamento de salud en la junta. Evidencia: gestionan pruebas PCR, para todos los municipios	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con	Acuerdo con el Ayuntamiento de Santiago para la disposición final de desechos	

otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	sólidos, el Ayuntamiento ha recibido colaboración especial para el proyecto en conjunto con el Sector Público, Mejoras en Cementerio, Contenes, Badenes y Puentes	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Monitoreamos y Evaluamos las Alianzas y sus Resultados a través de reuniones y participación en los proyectos a ejecutar Evidencia: Registros y Fotos	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	Se ha realizado una alianza con EDENORTE, CORAASAN y con el INVI Evidencia : Reuniones y los contratos.	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.		No se evidencia
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de la agencia de colocación.	La Junta hace uso de los medios de comunicación como Evidencia La página web, redes sociales para ampliar la comunicación de la gestión a los ciudadanos	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No se ha realizado
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.		No se ha realizado

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.).	Se han tomado acciones de transparencia por medio de la página web y redes sociales: Portal Web y redes sociales	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen	La Junta trabaja conjuntamente con la Junta de Vecinos animando a los	

<p>sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>ciudadanos/clientes a que se organicen en grupos comunitarios para hacer las solicitudes de los servicios y necesidades de la comunidad; Evidencia: Reuniones constante. Dándole seguimiento</p>	
<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>Incentivamos a los ciudadanos/clientes y sus representante a participar a través del Presupuesto Participativo, Evidencia: aceras y contenes puentes y badenes</p>	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiendo los mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Contamos con la Oficina Libre Acceso a la Información para que los munícipes manifiesten sus quejas y sugerencias: Evidencia: Nombramiento, y oficina identificada</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>Aseguramos la transparencia del funcionamiento de la organización a través; de la Pagina Web Institucional y las Redes Sociales</p>	
<p>6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>		<p>No se ha realizado</p>
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>		<p>No tenemos Carta de Servicio Ciudadano</p>

8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.		No se ha realizado
---	--	--------------------

SUBCRITERIO 4.3.Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1. Alinearla gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Hacemos informes trimestrales, los cuales se depositan en la Cámara de Cuenta, Contabilidad Gubernamental y la Dirección General de Presupuesto, estas informaciones se envían vía correo electrónico y a través del CIFE y SISACNOC Evidencia: correos enviados	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Se analiza con reuniones con el equipo financiero y el Director Municipal: Evidencia: Al de cada mes	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Aseguramos la transparencia financiera y presupuestaria a través de la entrega de los mestre y la digitación en CIFE Y SACNOC, Evidencia: correos enviados	Implementar el Sistema a través de Municipia para mejorar la transparencia financiera y presupuestaria
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Aseguramos la transparencia financiera y presupuestaria a través de la entrega de los mestre y la digitación en CIFE Y SACNOC, Evidencia: correos enviados	Implementar el Sistema a través de Municipia para mejorar la transparencia financiera y presupuestaria
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programa de presupuestos por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).		No se ha realizado

6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniéndoun control financiero centralizado.	La Junta ha descentralizado las responsabilidades financieras, donde cada área administrativa tiene delimitada sus funciones Evidencia: las reuniones	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.		No se ha realizado
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.		No se ha realizado

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurarse de la relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen</p>	<p>Las Informaciones Almacenadas y Garantizadas en la organización a través del sistema que nos ofrece la compañía CYBER ESPACIO TROPICAL SRL, con su sistema de Software Municipal. Evidencia: Ya tenemos el departamento de recaudación instalado.</p> <p>Las Informaciones están disponible a través de la compañía CYBER ESPACIO TROPICAL SRL, con su sistema de Software Municipal. Evidencia: Ya tenemos el departamento de recaudación instalado.</p> <p>En la organización existen canales internos para tener informados a los empleados: Evidencias: grupos de whatsapp</p>	<p>Instalar el Sistema en los Departamentos</p> <p>No se ha realizado</p>

<p>nacesoala información y el conocimiento relacionados con sustareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida del posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>Se comparten los conocimientos a través de reuniones de grupo de trabajo. Evidencia: en las reuniones mensuales.</p> <p>Se garantiza el acceso y el intercambio de información por las redes sociales y página web institucional: Evidencia: se publica toda información vía redes sociales, programa TV</p> <p>Contamos con Departamento de RRHH que posee un archivo de los documentos de cada empleado Evidencia: Archivos Existentes</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <p>✓ La gestión de proyectos y tareas</p>	<p>Preparación de la Oficina Libre Acceso Información y Diseño de la Página Web Evidencia: El funcionamiento de la página</p> <p>Contamos con un personal preparado para el uso de los equipos disponible en su área. EVIDENCIA: Aplicamos de forma eficiente a la tecnología más adecuadas a la organización Evidencia: El Director se encarga de involucrar a la Institución con</p>	<p>No se realiza</p> <p>No hemos realizado evaluación de desempeño</p>

<ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>Organizaciones Parlamentaria para gestionar programas y proyecto para el Distrito</p> <p>Evidencia: Foto, Video, Carta</p> <p>Si recibimos cursos</p> <p>Evidencia: Listado de Participantes y Fotos</p> <p>Si a través de talleres traído por diferente institución a nuestro parlamento</p> <p>Siempre estamos de la mano trabajando con los Grupos Sociales</p> <p>Siempre estamos desarrollando, dándole mantenimiento y arreglando nuestro portal institucional</p> <p>La implementación de un sistema de manejo municipal, el cual lo ofrece SISMAP MUNICIPAL a través de su asesoría.</p> <p>Evidencia: el departamento de recaudación trabajando al 100%</p>	<p></p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</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). 	<p>En el edificio administrativo contamos con oficinas tales como: Sindicatura, Tesorería, Contabilidad, Presidencia, Vice-directora, Salón de Secciones y otras como Desarrollo Comunitario: Alcaldía, Recaudación, Salud, Educación, Género, Policía Municipal, Medio Ambiente, Compras y Deporte</p> <p>Evidencia: todas las oficinas identificadas</p> <p>Contamos con oficinas individuales, por departamentos, y el equipamiento necesario para realizar las labores.</p> <p>Evidencia: Oficinas, Mobiliarios, Equipos Instalados, Órdenes de Compra, Facturas</p> <p>Si hay un encargado de mantenimiento destinado para resolver cualquier eventualidad. Evidencia: nombramiento del encargado.</p> <p>Si se le da mantenimiento a tiempo a cada uno del medio de transporte y equipos eléctrico. Evidencia: tenemos un departamento de transportación encargado de todas esas eventualidades</p> <p>En nuestro Distrito Municipal contamos con un parqueo ordenado para nuestro empleado. Evidencia: 8 parqueos y no todos tienen vehículos</p>	

<p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p>	<p>Hacemos uso de impresoras con inyección de tinta para evitar la contaminación ambiental de los cartuchos desechables: evidencia: todas las impresoras son de inyección de tinta.</p>	
<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>		<p>No se ha facilitado un espacio físico para una botica popular PROMESE-CAL</p>

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

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

<p>resultados (outputs y outcomes).</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización. 7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario, 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.). 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). 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>No tenemos procesos</p> <p>No tenemos procesos</p> <p>No tenemos carta de servicio</p> <p>No se ha realizado un monitoreo a nivel institucional</p> <p>No tenemos procesos</p>
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares. 	<p>Si cuando las diferentes entidades realizan actividades y operativos de salud, saneamientos de áreas baldías entre otros, se les presta el servicio requerido. Evidencia: Siempre estamos a al servicio.</p>	<p>No tenemos manual ni mapa de procesos.</p>
<ol style="list-style-type: none"> 2. Involucraralosciudadanos/clientes eneldiseñomejoradelosserviciosy productos (por 	<p>A través del Presupuesto Participativo. Evidencia: presupuesto participativo en</p>	

ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondas acerca de los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y diversidad, etc.).	ejecución	
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.	Si, Involucramos a los ciudadanos y contribuyentes y los grupos de interés por medio de reuniones, operativos y charlas en el cual se realizan los procesos correspondientes para brindar un servicio con calidad para el desarrollo de nuestro Distrito. Evidencia: haciendo reuniones constantes.	
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.		No se ha realizado
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.	Si la página Web, página de Facebook, Oficina de Libre Acceso a la Información Pública. Evidencia: haciendo publicaciones continuas	
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.	Si se asegura porque se le da seguimiento de donde provienen y que este sellados y firmados Evidencias: documentos	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).	Si, Se cuenta con un mural y otros medios por el cual se le da a conocer la información correspondiente. Evidencia mural de información Mural de efemérides Mural de cumpleaños	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.		No se ha realizado

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.		No se ha realizado
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.		No se ha realizado
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se ha 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 límites organizacionales.		No se ha realizado
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		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).		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).		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
<ol style="list-style-type: none"> 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. 3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). 4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.). 5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.). 6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.). 7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de 	<p>Publicamos por nuestra página web, redes sociales la parte de interés a los ciudadanos y se entrega un registro de informe trimestral a las entidades correspondientes. Evidencia: Si y se envían y se cargan a la página del SISMAP</p> <p>Los ciudadanos tienen la oportunidad de opinar acerca del servicio en nuestra</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha medido</p>

<p>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>Página Web Institucional, Facebook, Instagram. Evidencia: comentarios positivos y negativos en nuestra página.</p> <p>Si por medio de página web y redes sociales, los ciudadanos/clientes les dan aceptación a las informaciones correspondiente. Evidencia: comentarios positivos</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</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 en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</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>La junta implica a los grupos de interés (Junta de Vecino, Ciudadanos en General) para la realización del Presupuesto Participativo, Evidencia: Reuniones .</p> <p>El departamento Asuntos Comunitario, con frecuencia revisa las necesidades de los grupos de interés. EVIDENCIA: Se hace una revisión de las necesidades de</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha diseñado el método</p> <p>No hay indicadores.</p>

	los grupos de interés para conocer esos cambios.	
--	--	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. 3. Costo de los servicios.	La Junta tiene un horario de atención al cliente de 8:00 AM a 2:00 PM en todos los departamentos. El tiempo de espera por parte de los ciudadanos es de inmediato y rara vez de varios minutos. Los Costos de los Servicio que Ofrecemos son: Recogida de Desechos Sólidos en Residencia desde RD\$100.00 hasta RD\$10,000.00, Colmados y Establecimientos Comerciales desde RD\$100.00 a RD\$200.00, Servicios en Cementerios, Derecho a Enterramiento RD\$500.00, Traslado de Animales RD\$250.00 por cabeza, Certificación de Acta de Nacimiento Tardía RD\$300.00, Acta de Defunción Tardía RD\$300.00, Servicio de Registro de Actos Civiles y Judiciales desde RD\$100.00 hasta RD\$500.00, Permiso de Construcción desde RD\$2,500.00 hasta RD\$10,000.00	
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.		No se evidencia

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>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>Contamos con una Oficina de Libre Acceso a la Información y un Responsable para atender a las solicitudes de los ciudadanos. Tenemos Murales informativos en Recepción, Monitor en Recepción, Página Web Institucional, Redes sociales, donde los ciudadanos pueden conocer los servicios que prestamos.</p> <p>Evidencia: Redes Sociales, Página Web.</p> <p>Tenemos a disposición de los ciudadanos nuestra Página Web, Mural y un Monitor en la Recepción donde se publica toda la información de su interés. Contamos con una Oficina de Libre Acceso a la Información y un Responsable para atender a las solicitudes de los ciudadanos.</p> <p>Evidencia: Murales, Página Web,</p> <p>Contamos con una Oficina de Libre Acceso a la Información y un Responsable para atender a las solicitudes de los ciudadanos. Tenemos Murales informativos en recepción. Página Web institucional, Redes sociales, donde los ciudadanos pueden conocer los servicios que prestamos. Evidencia: Encuesta realizada. Informativos, Redes sociales, Monitor, Página Web.</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha medido el número de actuaciones del Defensor Público</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas. 2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. 3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales). 		<p>No existe</p> <p>No existe</p> <p>No se realiza</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
<ol style="list-style-type: none"> 1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). 2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 3. Participación de las personas en las actividades de mejora. 4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético. 5. Mecanismos de consulta y diálogo. 6. La responsabilidad social de la organización. 	<p>Están elaboradas la Misión, Visión y Valores. Evidencia: Enmarcados</p>	<p>No se ha hecho encuesta de clima. No tenemos buzón interno de sugerencia y quejas.</p> <p>Estamos trabajando para mejorarlas la Misión, Visión y Valores</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello. 2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. 3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. 4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido. 5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. 	<p>Se realiza un incentivo salarial al Departamento de Recaudaciones y Planificación de esta institución basada en el rendimiento laboral a 15 empleados, además de que se le han dado reconocimientos por rendimiento.</p> <p>Evidencia: Reconocimiento</p>	<p>No se elaboraron los planes</p> <p>No se elaboró el mapa del proceso</p> <p>No se elaboró un sistema de evaluación de desempeño</p> <p>No se ha realizado</p>

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.). 2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud). 3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización. 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones 		<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No hay mejoras en la planta física</p>

ambientales de trabajo.		
-------------------------	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. 2. Motivación y empoderamiento. 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	Se motiva con cursos y talleres a través de INFOTEP E INAP	No se ha realizado No se ha realizado

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.). 2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos). 3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones). 4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades. 5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	Se lleva un record de asistencia del personal Evidencia: En el Libro de Asistencia en Físico. El 60% de los empleados se involucra en las mejoras de las actividades. Evidencia: Fotos El 70% del personal administrativo tiene un buen manejo de la tecnología de la información y comunicación.	No tenemos indicadores No se ha realizado

<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>Evidencia: Certificaciones de Cursos, Currículo de los Empleados. Se Evidencia a través de los listados de asistencia a los talleres recibidos en el año 2020.</p> <p>En el Departamento de Recaudación, se premia a los recaudadores por meta alcanzada. Evidencia: Nómina de Empleados Gratificados.</p> <p>El personal de la Junta participa con frecuencia y voluntariamente en actividades de responsabilidad social. Evidencia: Fotos.</p>	<p>No tenemos indicadores</p> <p>No tenemos casos reportados</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. Concienciapública delimpactodelfuncionamientodela organizaciónsobrelacalidaddevidadelosciudadanos/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. Reputacióndelaorganización,(porejemplo,comoemplea doracontribuyente alasociedadlocaloglobal). 3. Percepción del Impactoeconómicoenlasociedadenelámbitolocal,region al,nacionale 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 enfoquehialascuestionesmedioambientales(porejempl o percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, proteccióncontra ruidosycontaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.). 5. Percepción del impactosocialenrelaciónconlasostenibilidadanivellocal,r egional, nacionaleinternacional (porejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.). 6. Percepción del impacto enlasociedadteniendoencuentalacalidaddelaparticipació n democráticaenelámbitolocal,regional,nacionaleinternaci onal (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la 		<p>No se ha medido el impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes.</p> <p>No existe</p> <p>No existe</p> <p>No existe</p> <p>No existe</p> <p>No existe</p>

<p>organización sobre la seguridad, movilidad.</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>		<p>No existe</p> <p>No existe</p> <p>No existe</p>
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medio ambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Se rescató espacio público. Evidencia: Construcción del Parque Infantil y Remozamiento del Monumento en Las Tres Cruces.</p> <p>Mantenemos una buena relación con la Defensa Civil, con las Juntas de Vecinos, Convenio con Salud Pública, Política de Género, reunión con la Asociación de Estudiantes Universitarios, retiro cuaresmal con la participación de la iglesia y de los centros educativos y encuentro con FEDODIM. Evidencia: Fotos.</p>	

<p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por</p>	<p>Se hacen publicaciones graduales en la Página WEB, Redes Sociales, y en los grupos de whatsApp.</p> <p>En el presupuesto se estipula una partida destinada para los casos de personas en situación de delicada de salud, envejecientes, ayudas universitarias. Evidencia: Libros. Presupuesto. Cheques. Expediente de Solitud.</p> <p>La Junta apoya a todo tipo de persona, sin discriminación ni desigualdad. Evidencia: Nomina.</p> <p>El personal de la Junta participa con frecuencia y voluntariamente en actividades de responsabilidad social. Evidencia: Fotos y Convocatoria.</p> <p>La junta apoya la participación social de los empleados, otorgando permisos si fuera necesario para asistir a actividades sociales. Evidencia: Fotos. Redes Sociales</p> <p>El Alcalde ha participado en escuelas y grupos sociales, y en charla prevención Covid-19 impartida por el Ministerio de Salud Pública. Evidencia: fotos.</p> <p>Hicimos un operativo médico con Salud Publica y SENASA realizando prueba PCR a todos los ciudadanos del Distrito. Evidencia: Fotos y formulario del participante.</p>	<p>No tenemos indicadores</p> <p>No tenemos indicadores</p>
--	---	---

ejemplo informe de sostenibilidad).

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
1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	La Junta presta servicios en donaciones como ataúdes, órdenes de compra de productos de primera necesidad, medicamentos, viviendas entre otros. Evidencia: Cheques Realizados	
2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).	Se actualizo el listado de las personas que se le da el servicio de recogida de desechos sólidos, se mejoró la flotilla de camiones, de igual forma, se mejoró el servicio de alumbrado público. Evidencia: Listado de servicio de recolección de desechos sólidos, facturas de reparación de camiones, operativo de EDENORTE para el mejoramiento del alumbrado en las vías públicas.	
3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.	Los servicios de recolección de desechos sólidos, cumplen con los estándares requeridos.	
4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.		No existe
5. Resultadosdelasinspeccionesy auditorias de resultados de impacto.		No existe
6. Resultadosdelbenchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.		No existe
7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	Construcción de nichos en los diferentes cementerios de las diferentes comunidades	

	del Distrito. Evidencia: Fotos, Presupuesto y Contratos	
--	--	--

SUBCRITERIO 9.2.Resultadosinternos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). 3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo). 5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). 6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la 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.). 7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización. 8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). 9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y 	<p>Manejo del Presupuesto. Evidencia: Informe Trimestrales, Remisiones</p> <p>Mural, informe para el personal administrativo. Evidencia: Fotos.</p> <p>Se realizan actividades en conjunto con otros organismos como: SALUD PUBLICA, INVI, EDENORTE, CORAASAN. Evidencia: Fotos</p> <p>Manejo de la página Web, Grupos de WhatsApp y Redes Sociales.</p> <p>Estamos en espera de una auditoria por la CÁMARA de CUENTAS</p> <p>Si se han estado logrando los objetivos a</p>	<p>No hay evidencia</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p>

<p>financieros.</p> <p>10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>la ejecución presupuestaria presentada a las organizaciones fiscalizadores. Evidencias: Informes, Presupuesto.</p> <p>Se han estado logrando los objetivos a la ejecución presupuestaria presentada a las organizaciones fiscalizadores. Evidencias: Informes, Presupuesto.</p>	<p>No se ha realizado auditoria</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.