



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Ayuntamiento de Villa Montellano

FECHA

Junio 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 este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

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

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

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

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

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

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

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

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

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

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

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. 3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. 4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos. 5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto. 6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos. 	<p>Tenemos formulada y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados, Evidencias: Mural, presupuesto y fotografías.</p> <p>Tenemos los valores definidos de acuerdo el marco general del sector público, Evidencias: Mural, presupuesto y fotografías.</p> <p>Aseguramos una buena comunicación, evidencias: murales, redes sociales en el presupuesto.</p> <p>Tenemos conformado el comité Gestor de la Asociación de Servidores Públicos, recibimos los talleres de la Ley de Función Pública y Régimen Ético y Disciplinarios evidencias: Convocatorias, correos, llamadas, WS y fotografías publicadas en Redes Sociales.</p> <p>Tenemos las Declaraciones juradas, aplicamos la Ley 340-06, Evidencias: Cotizaciones, ordenes de comparar y</p>	<p>No se ha realizado</p>

<p>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> <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>Tenemos un programa de sistema estratégico y administrativo SIFMUN MSG (módulo de consulta gerenciales) Evidencia: en cada oficina correspondiente existe un sistema con los dispositivos necesarios</p> <p>Tenemos un programa que estamos desarrollando dándole seguimiento a todo el trabajo y proyectos mesa de trabajo, y el comité de calidad. Evidencia: fotos en el mural</p> <p>Ya tenemos la oficina del libre acceso a la información con su personal y su equipo, tenemos un block de información de ejecuciones. Evidencia: ver fotos en mural del Ayuntamiento, y en el sistema integrado en la página web</p> <p>Periódicamente nos reunimos con nuestro alcalde, y los jefe departamentales para mantenerlo al tanto de todos los proyectos a ejecutar en el ayuntamiento, y mantenemos un seguimiento y retroalimentación a todo el personal. Evidencia: fotos de reuniones en el mural</p> <p>Convocado a todos los empleados a reuniones de motivación para mantener un mejor desenvolvimiento de todos en la labores. Evidencia: fotos de convocatoria a reuniones</p>	<p>No existe</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. 2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación. 3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización. 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. 	<p>Nuestros líderes se involucran en nuestras actividades, evidencias: Fotografías de las diferentes actividades.</p> <p>Nuestros directivos realizan reuniones y actividad de socialización institucional demostrando así una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, evidencias: Convocatorias a través de Grupo de WS.</p> <p>Periódicamente nos reunimos con nuestro alcalde, y los jefe departamentales para mantenerlo al tanto de todos los proyectos a ejecutar en el ayuntamiento m , y mantenemos un seguimiento y retro alimentación a todo el personal.</p> <p>Evidencia: fotos de la reuniones colocadas en el mural</p> <p>Periódicamente se le da supervisión y apoyo logístico para la realización del desarrollo y el buen desenvolvimiento de sus trabajos asignado.</p> <p>Evidencia: Fotos colocada en el mural</p> <p>Se le suministro los equipos y herramientas requerido para el mejor desempeño de su función</p> <p>Evidencia: ver factura requerida para el procedimiento contables en el Sismap municipal</p> <p>Motivamos a nuestro personal a trabajar con eficiencia, y que aprende a delegar funciones en otros compañeros con relación al desempeño de sus funciones.</p>	

<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Evidencia: ver fotos en mural del ayuntamiento de reuniones</p> <p>Reunimos al personal para entrenarlo y capacitarlo en el aprendizaje en su diferentes áreas para serlo más competitivo.</p> <p>Evidencia: fotos de talleres de FEDOMU</p> <p>Convocamos periódicamente a los empleados para recibir sugerencia que fortalezcan y aplicarlas en buen desarrollo de los trabajos.</p> <p>Evidencia: convocatoria o circular</p> <p>Cada mes motivamos a los empleados reconociendo su labor premiándolo como empleado del mes dándole una compensación económica.</p> <p>Evidencia: fotos de reuniones motivacionales en el mural</p> <p>La institución se solidariza con los empleados en ayuda económica, salud, materiales de educación, becas y otras.</p> <p>Evidencia: en factura y muestra de recetario médico, y documento universitario depositados en los departamento de contabilidad</p>	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	<p>Realizamos un análisis de las necesidades de nuestros munícipes contemplando las necesidades, tanto actuales como futuras y la compartimos en la organización:</p> <p>Evidencia: actas de reuniones con el Consejo de Regidores.</p>	

<ol style="list-style-type: none"> 2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización. 3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización. 4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios. 5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. 6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas. 7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.). 8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. 	<p>Tenemos plan de política continua y de información con todas las organizaciones. Evidencia: fotos de reuniones colocadas en el mural.</p> <p>Aplicamos y damos seguimientos a todas las meta trazada por nuestra institución en coordinación con el cuerpo normativo de regidores para darle cumplimiento a las ejecutoria. Evidencia: fotos de secciones en el salón del concejo</p> <p>Continuamente convocamos e involucramos a todas la organización sociales, política, culturales, junta de vecinos y religiosas para darle seguimiento a sus requerimientos. Evidencia: fotos de reuniones</p> <p>Mantenemos una estrecha relación y comunicación continua entre el ejecutivo y el cuerpo de regidores para mantener un mejor desenvolvimiento. Evidencia : fotos de secciones y reuniones colocada en el mural</p> <p>Desarrollamos relaciones con organismo de redes, organizaciones no gubernamentales y asociaciones comerciales y profesionales. Evidencia: invitaciones a reuniones vía comunicación directa mediante carta de participación</p> <p>Con frecuencia participamos con organizaciones representativas de la localidad junta de vecino, club deportivo, iglesias, asociación de ganadero, asociación</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>de vendedores. Evidencia: ver fotos de participación en el mural del ayuntamiento</p> <p>Existe la conformación de la oficina de libre acceso a la información. Evidencia: fotos de información, letrero y equipos en las redes que se actualizan periódicamente</p> <p>Informamos para los servicios de recogida de basura en lo que tenemos folletos y vía publicaría y redes. Evidencia: fotos de folletos en el mural del ayuntamiento</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>Identificamos a todos nuestros los grupos de interés relevantes, evidencias: registros de reuniones con, las Juntas de Vecinos, Clubes deportivos, Iglesias, ONGs, Sindicatos, grupos culturales y otros.</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</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).		No se ha realizado
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------

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"> 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. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades. 	Realizamos reuniones con los grupos de interés como las juntas de vecinos, donde desarrollamos las estrategias para ejecutar nuestra participación, Evidencia: Convocatorias a reuniones y foto de las mismas.	No se evidencia
<ol 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 ha realizado
<ol style="list-style-type: none"> Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. 	Aseguramos la disponibilidad de recursos, evidencias: las partidas establecidas en el presupuesto participativo.	
<ol 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. 		No se evidencia
<ol style="list-style-type: none"> Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización. 	Sí, hemos hechos reuniones con la sociedad civil, y se han programado estrategia para mayor capacidad de soluciones a las comunidades. Evidencia: carta constancia de invitación a reuniones	

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>Tenemos establecidos una planificación están contemplada todas las áreas del Ayuntamiento, evidencia: La Planificación.</p>	<p>No tenemos elaborado el POA</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No existe</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</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 evidencia
3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	Realizamos reuniones con los empleados y municipales. Evidencias: convocatorias	
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 evidencia
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.		No se Evidencia
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No se evidencia
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.	Sí, hemos implementado diferentes formatos de expedientes con más accesibilidad al ciudadano clientes. Evidencia: páginas webs, y mediante la información directa	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none">1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).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>Tenemos la planificación de recurso humanos , Evidencias: Planificación</p> <p>Hemos desarrollado e implementar una política de gestión de recursos humanos, y personas con discapacidad, Evidencias: formulario de permisos, licencias médicas, y los expedientes de las personas de ambos sexo.</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se Evidencia</p> <p>No se Evidencia</p> <p>No se Evidencia</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>Sí, se han impartido talleres. Evidencia: nombramiento del personal de la página web, y fotos en el mural de libre acceso a la información del Ayuntamiento</p>	<p>No se evidencia</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Identificamos a las personas del ayuntamiento enviándolos hacer cursos, evidencias: Certificados.</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>Sí, hemos hechos reuniones con la gran mayoría de empleados con la finalidad de impartir cursos de capacidades personales e institucionales. Evidencia: fotos de la reuniones colgada en la página del Ayuntamiento</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>Sí, se lleva un plan de capacitación del personal en todas las áreas del ayuntamiento, y con la participación de Fedomu, así como el plan anual de capacitación del INAP. Evidencia: Formulario de participación, y fotos de los talleres impartido por técnico de las instituciones rectoras de cada indicativos</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.		No se Evidencia
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).		No se evidencia
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.		No se Evidencia
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).	Si, algunos empleados ya han tomado cursos mediante medios electrónicos, y de formación laboral y apegada a las actividades sociales. Evidencia: fotos de talleres colocado en el mural del Ayuntamiento	
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.		No se Evidencia
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.		No se Evidencia
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	Si, ya se han impartido varios talleres con esa finalidad. Evidencia. Fotos de talleres colocado en el mural	

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.		No se evidencia

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 se evidencia
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 hemos concluido la conformación de los Servidores Públicos
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Sí, nos reunimos a menudo para tratar tema sobre los objetivos a desarrollar. Evidencia: fotos colgada en la página web	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Sí, contamos con este procedimiento. Evidencia: buzón de sugerencia	
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.	Si, cada empleado se expresa libremente y participan en toma de decisiones. Evidencia: Fotos de reuniones con esa finalidad colocada en el mural	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Si, los empleados tienen los materiales para poder realizar sus labores con seguridad, y protección personal. Evidencia: Ordenes de Compras de uniformes y las herramientas a usar	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	Si, ese es refrendado a cada empleado que necesite las facilidades para desarrollar su vida personal en alianza con la institucional. Evidencia: Formulario de Permiso laboral, y acuerdo de trabajo en tiempo y forma	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Sí, eso se toma en cuenta, ya que se le facilitan los horarios adecuados para un mejor desempeño. Evidencia: fotos de	

	autorización de permisos, y mayor facilidad para realizar sus labores	
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).	Sí, Hay grupos que participan en las actividades locales que tienen que ver con la recreación y la disciplina deportiva, a los cuales se les facilita los uniformes para los eventos deportivos. Evidencia: Fotos de actividades deportivas y sociales colocada en la web del Ayuntamiento	

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.).	Registro Nacional de Productores y de fincas, proveedores a través del sistema Sifmu Sistemas de Finanzas Municipales y el MCG, Evidencia: reportes y ordenes de compras.	
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.	Tenemos acuerdo de jornadas de siembra árboles, efemérides Patrias. Evidencia: fotos de las actividades, y comunicación vía carta de solicitud	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	Si, con periodicidad realizamos eventos, en especial con los responsables de medio ambiente y recursos naturales. Evidencia: Fotos de actividades de siembra de arboles	

4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Sí, siempre nos mantenemos en contacto. Evidencia. Fotos de actividades	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	Sí, tenemos alianza con algunas organizaciones no gubernamentales, y del sector privado concerniente a la higiene del municipio. Evidencia: Fotos de actividades de recolección de desechos sólidos en área de playa y río	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Sí, les damos seguimiento mediante reuniones. Evidencia fotos de las reuniones	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No se Evidencia
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No se Evidencia
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Sí, tenemos proveedores con criterios de responsabilidad cumpliendo con las leyes del país, mediante emisión de facturas contributivas, y de responsabilidad social. Evidencia. Comunicación por escrito invitando la institución a actividades sociales	

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.).	Participamos en entrevista televisiva y radial, además de la plataforma del blogs digital del ayuntamiento. Evidencia: videos y fotos en las plataforma del ayuntamiento	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	Animamos y motivamos a los comerciantes para que se registre como proveedores del Estado, motoristas, junta de vecinos para se organicen y de esta forma hacer llegar sus	

	necesidades, Evidencias: comunicaciones y fotografías	
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.	Sí, cada año se realiza el presupuesto participativo en la que los ciudadanos tienen participación directa en la gestión municipal. Evidencia. Fotos en la plataforma digital y en el mural	
4. 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.).	En las reuniones sectoriales y barriales hacemos cuestionamiento a los ciudadanos, y en diferente tema que competen a la administración. Evidencia: cuestionarios por escrito en archivo, y graficas de las reuniones en el blog del ayuntamiento	
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	Aseguramos la transparencia del funcionamiento de la organización, Evidencias: Redes, pagina web, periódico digital Local, en SISMAP Municipal y otros.	
6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	Tenemos contacto con el ciudadanos-clientes mediante comunicaciones directa mediante cartas, y por vía de comunicaciones las redes	
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.	Sí, mediante cartas ofrecemos los servicios que brindamos a los ciudadanos	
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.	Sí, se le indica el cambio y las transformaciones de los procedimientos institucionales. Evidencia: vía comunicación por escritos, y fotos de reuniones colocada en el mural	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Alineamos la gestión financiera con los objetivos estratégicos, Evidencias: Ejecución presupuestaria	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Tenemos matriz de riesgos para la planificación, Evidencias: Presupuesto.	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Enviamos reportes a la Cámara de Cuentas, Contralorías, presupuestos, DIGECOG, Evidencias: diferentes informes.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Sí, se aplican esos procesos. Evidencia: sistema instalado en cada oficinas	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	Sí, existen esos sistemas. Evidencia: instalado en el presupuesto anual	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Sí. Se compactan todos los sistemas. Evidencia: instalación de diferentes departamentos contables, organigrama funcional	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.		No se evidencia
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Si, se realiza la información con datos y resultados. Evidencia: Colocado en la Plataforma de la instituciones de control	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

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

<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos. 2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. 3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés. 4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.). 5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.). 6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad. 7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización. 	<p>Hemos desarrollado el almacenamiento de nuestros documentos, evidencias Archivos físico y digital, página web. Y los demás sistemas.</p> <p>Garantizar que la información disponible externamente, evidencias: archivos físicos y digitales.</p> <p>Se tiene control de las informaciones dada, además con la precaución necesarias y la discrecionalidad. Evidencia. Archivos físicos y digitales</p> <p>Sí, todos los empleados tienen la facilidad de interactuar. Evidencia: formularios de cuestionamientos.</p> <p>Los empleados tienen la facilidad de crear informaciones y darla a conocer en grupos, e intercambiar informaciones. Evidencia. Fotos de reuniones</p> <p>Si, la ciudadanía y los grupos tienen acceso a las informaciones relevante y pueden aportar informaciones. Evidencia. Fotos de reuniones realizadas con ese objetivos</p> <p>Si, se retiene los conocimiento para sustituir a los saliente, Evidencia: en archivos en el departamento correspondiente a cada oficinas</p>	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello. 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas. 4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. 5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública. 6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente. 7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario. 	<p>Hemos diseñado las gestiones de tecnología, evidencias: Redes sociales, correos electrónicos, pag. Web.</p> <p>Se evalúa la efectividad de los equipos de tecnología. Evidencia, En documento de archivos con la debida informaciones del tiempo, y en los cierre de años fiscales</p> <p>Si se evidencia el uso seguro y eficaz de la tecnología por las capacidades de las personas. Evidencia : fotos de personal en actividades de capacitación</p> <p>Si, se aplica la tecnología de forma eficiente en la gestión de conocimiento, tareas, y proyectos. Evidencia: fotos de talleres</p> <p>Sí, se evidencia la aplicación de herramientas para mejorar la calidad de los servicios a través de sistema modular informáticos. Evidencia. fotos Oficina de libre acceso a la información</p> <p>Si, contamos con la página web institucional, Evidencia. Portal Web</p> <p>Si, se verifica desde el departamento de tecnología, para reconocer el buen funcionamiento que se haya recibido, Evidencia: informe al ejecutivos municipal</p>	<p>No se ha realizado</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.	Si, se hace revisiones de los equipos, Evidencia : Informe al Ejecutivo municipal mediante comunicación por escrito	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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. 	<p>Estamos ubicados en la calle 16 de agosto, Urbanización Monte Bravo, tel. 809-574-0172, nuestros ciudadanos tienen acceso con transporte, evidencias: Localización del Ayuntamiento</p> <p>Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, contamos con un salón conferencias y varios departamentos evidencias Fotos de los salones y oficinas.</p> <p>Si, existe un personal para el mantenimiento e higiene del local. Evidencia: nomina colgada en la página de libre acceso a la información</p> <p>Si, se garantiza la eficiencia del uso de los equipos de transporte y de energía eléctricas. Evidencia: facturas de mantenimiento, y bajo consumos en los índice de gasto reflejados en los trimestrales</p>	

<p>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> <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>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>Si, se Garantiza la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes, evidencias: Localización de las instalaciones</p> <p>Si, cada año se hace el levantamiento de todos los activos físicos. Evidencia: En los Reportes de activos fijos anuales que se envían a las oficina gubernamentales de control financieros</p> <p>Si, cada vez que los ciudadanos desean utilizar las áreas del edificio y los salones de los concejos de regidores se le facilita para diversa actividades. Evidencia: En la comunicaciones solicitando el espacio, y o áreas del ayuntamiento depositadas en archivos</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
<p>I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p>	<p>Identificamos y documentamos los procesos clave, para darles continuidad a los trabajos que se ejecutan dentro del área municipal. Evidencia: fotos de las área recuperadas, y seguimiento con vigilancia municipal</p>	

<ol style="list-style-type: none"> 2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso). 3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante. 4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos. 5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes). 6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización. 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 	<p>Sí, ya están identificados. Evidencia. Informe por escrito a los supervisores y Enc. de área</p> <p>Sí, tenemos en cuenta esos objetivos de la evaluación. Evidencia: reporte al SISMAP</p> <p>Sí, van en concordancia con los objetivos y planificado. Evidencia. fotos de reuniones con ese objetivo</p> <p>Sí, mantenemos contacto directo con los empleados y los grupos de interés externo, en busca de mejorar los proceso y su eficiencia, para así brindar un mejor servicio a la comunidad. Evidencia. Fotos y cartas enviadas a los grupos de interés, tales como organizaciones de la sociedad civil.</p> <p>Sí, el departamento actuante asigna recursos a los diferentes departamentos de acuerdo a sus necesidades, para un mejor funcionamiento estratégico de la organización. Evidencia. En documentos de facturación o cuentas por pagar se refleja la asignaciones de recursos</p> <p>Sí, el SISMAP y otros órganos de seguimiento de controles, Evidencia: en la plataforma de los indicativos</p>	<p>No se ha realizados</p> <p>No se ha realizados</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------

<p>organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>Si, se evidencia los resultados de rendimiento a través del sistema de los gobierno locales y nacionales en tiempo real sismap</p>	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>Si, se evidencia la aplicación de esta guía CAF para las organizaciones, suministradas por el MAP para la mejora continua de nuestra institución</p>	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>Si, hacemos reuniones y talleres para involucrar a los ciudadanos y grupos focalizados con anterioridad. Evidencia. Fotos de reuniones colgada en la web, y colocadas en el mural de libre acceso a la información</p>	
<p>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.</p>	<p>Si, se evidencia involucrar a los ciudadanos clientes y otros grupos de interés, tales como negocios y oferentes. Evidencia. Cartas a los oferentes con la finalidad de que den a conocer sus productos</p>	
<p>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.</p>	<p>Si, se evidencia involucrar a los ciudadanos clientes y otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos. Evidencia. Cartas y fotos de reuniones con los ciudadanos clientes y con los responsables de departamento afines</p>	
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de</p>	<p>Si, se evidencia involucrar a los ciudadanos clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios mediante una</p>	

canales de comunicación eficaces.	comunicación eficaz. Evidencia. fotos de reuniones colgada en la página de libre acceso a la información	
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.	Sí, tenemos canales de información, como son la oficina de libre acceso a la información, el portal web, y las redes sociales blogs del ayuntamiento	
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.).	Sí, es accesible al horario y la ubicación, además de los medio electrónicos. Evidencia. Ya están establecido en la página web, y comunicación directa al ciudadanos / clientes	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Sí, se evidencia en la comunicación vía telefónicas, a través del buzón, y por medio de las plataforma de redes del Ayuntamiento	

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.	Si, con los boletines informativos mediante la plataforma del Ayuntamiento para dar a conocer los servicios. Evidencia. Normativas colocadas en el mural	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Si, se evidencia en la unificación de criterios con organizaciones sin fines de lucros, tales como las iglesias, ONG. Evidencia. Fotos de reuniones colocada en la página ayuntamiento	
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	Si, se hacen encuentros con organizaciones y clubes, además de grupos de la sociedad	

una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	involucrada en la mí pyme, y servicios del estado. Evidencia. fotos de reuniones	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Si, por medio de comunicaciones se le informa de algunas soluciones a problemas con su demanda de servicios. Evidencia. Cartas constancia de la informaciones enviadas a grupos de interés	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).		No se evidencia
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	Si, se evidencia autodiagnóstico a través del método CAF	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	Contamos con equipo de trabajo, lo cuales son persona con capacidad de servicio al cliente, con amabilidad y trato humano, y el alto grado de facilitarles las peticiones o pedimentos con un alto grado de amabilidad y cortesía. Evidencia. Valoraciones de la ciudadanía en los medio digitales, y en	

<p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus</p>	<p>comentarios positivos en la plataforma del ayuntamiento</p> <p>Sí, mediante las asambleas sectoriales y barriales en consonancia con el presupuesto participativo. Evidencia. Fotos de las asambleas barriales y sectoriales colgadas en el presupuesto anual, vista en la página gubernamentales</p> <p>Se evidencia transparencia en el funcionamiento de la organización, en la aplicación de los procedimientos que aplican la legislación, y en lo proceso de toma de decisiones. Evidencia. Informe de los procesos en reuniones por parte de los grupos de interés</p> <p>Sí, hay evidencia en los servicios de calidad que ofrecemos, tales como certificaciones, y aprobaciones de obras, y las informaciones que se les brindan a los ciudadanos clientes. Evidencia. En el departamento de archivos municipal</p> <p>Sí, mediante la vías de libre acceso a la información depositadas a los interesados</p> <p>Sí, se evidencia en la correcta información de servicios al usuario, o ciudadanos clientes</p> <p>Sí, se evidencia mediante programa de tv, y las redes sociales el nivel de participación de los ciudadanos</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------

productos/servicios.		
----------------------	--	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. 2. Sugerencias recibidas e implementadas. 3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. 4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes. 5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. 	<p>Sí, a través de la participación del comité de seguimiento del presupuesto participativo. Evidencia. Fotos de las asambleas</p> <p>Sí, en las reuniones o asambleas sectoriales y barriales que realiza la gestión municipal. Evidencia fotos de las asambleas puesta en el mural</p> <p>Sí, se evidencia mediante las llamadas telefónicas, por la vías de los correos electrónicos de la institución</p> <p>Sí, la institución les da soporte a las actividades culturales, de género, iglesias y deportivas. Evidencia. Copias de cheques y su respectivas solicitudes para los fines de lugar, o actividad a realizar</p> <p>Sí, tenemos personal disponible para dar seguimientos a las actividades de grupos. Evidencia. Informe al titular de los supervisores por vía directa o sugerencia con comunicaciones</p>	

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 	<p>Se evidencia horario de atención y de los servicios que ofrecen de los departamentos. Evidencia. Circulares o memorándum colocado en el mural</p>	

2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. 3. Costo de los servicios. 4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	Si, se evidencia la disponibilidad de la información acerca de la responsabilidad de la gestión. Evidencia. Cartas y Memorándum dirigida al personal en determinado momentos	No se evidencia No se evidencia
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia. 2. Disponibilidad y precisión de la información. 3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización. 4. Número de actuaciones del Defensor Público. 5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	Si, se evidencia, pagina web, redes sociales, y vía de alto parlante en vehículos Si, se evidencia en la oficina de libre acceso a la información la disponibilidad a los usuarios. Si, se evidencia objetos de transparencia a través de la oficina de libre acceso a la información, y en el portal web. Si, se muestra en los avances en el SISMAP	No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas. 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).		No se evidencia No se evidencia No se evidencia

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 dialogo. 6. La responsabilidad social de la organización. 	<p>Si, se evidencia en los grupos de interés motivada en los proceso del presupuesto participativos, y el los proyectos comunitarios. Evidencia. Fotos y formularios de participación en las asambleas sectoriales</p> <p>Si, involucramos a los grupos y personas en los conocimientos de los ejes transversales de las institución, visión y misión. Evidencia. Fotos de reuniones, y formulario de participación</p> <p>Si, las personas participan en las actividades de mejora. Evidencia: formulario de participación</p> <p>Sí, hay mecanismo de dialogo a través de la participación en los cabildo abierto. Evidencia: fotos y en el presupuesto anual de la institución</p> <p>Si, existe la responsabilidad social a través de motivaciones a los grupos de interés. Evidencia: fotos de la participación en grupos de interés, y con informaciones sobre la responsabilidad social de la institución</p>	<p>No se evidencia</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>Si, con periodicidad nos reunimos con la finalidad de buscar mejores resultados, y se le comunica la estrategia a seguir para mejor servicios de la organización a los ciudadanos clientes. Evidencia: fotos de reuniones y formulario de participación</p> <p>Si, se lleva un diseño integrado de la gestión. Evidencia. Colgado en la página del ayuntamiento y en el mural</p> <p>Si, se reconoce el trabajo individual y como equipo. Evidencia. Registro de soporte de pago por incentivos económicos</p> <p>Si, se evidencia en reuniones y damos la orientación aplicando nuevos procesos de actuación, para mejor calidad en los servicios ya enfocados. Evidencia: fotos colocadas en el mural.</p>	<p>No hay evidencia</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). 	<p>Sí, tenemos un buen ambiente de trabajo, y la gestión de conflicto se organiza a través de reuniones entre las unidades departamentales. Evidencia: fotos de reuniones con motivo a esos temas</p> <p>Sí, cada empleado se toma en consideración dependiendo de las labores que realiza, al igual se toman los parámetros de horas laborales, y las condiciones de salud, y de vida personal. Evidencia: formulario de permiso, y registro de ayuda económicas en el aspecto salud</p>	

<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>registrado en los procedimiento financiero de la institución</p> <p>Sí, se toma en cuenta a los empleados de acuerdo a sus labores y comportamiento. Evidencia. entrega de pergaminos y salutations por escrito</p> <p>Sí, la condición en que desarrollan el trabajo es confiable y se toman toda la medida ambiental. Evidencia. Fotos de las entrega de uniforme, y equipos para desarrollar sus labores</p>	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p> <p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>Sí, se reciben talleres de Fedomu, y otras instituciones con vinculación al desarrollo y competencia. Evidencia : fotos de talleres colocados en la plataforma, redes y mural del Ayuntamiento</p> <p>Sí, se ha hecho reuniones con la finalidad de motivar y empoderar a los empleados para que adquieran esas capacidades. Evidencia. Fotos de reuniones</p> <p>Sí, siempre se hacen llamados vía memorándum con relación a los objetivos estratégicos de la organización. Evidencia fotos de participación en los talleres</p>	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o</p>	<p>Sí, tenemos control de ausencia, de amonestaciones, y mediante entrevista directa</p>	

<p>enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>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).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> <p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p> <p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas</p>	<p>por algún conflicto con sus compañeros, Evidencia. En los registro de RRHH</p> <p>Si, se evidencias reuniones interna, para lograr la motivación mediante el diálogo abierto y propuestas. Evidencia. Formularios de participación, y fotos</p> <p>Si, se Evidencia mediante las plataforma tecnología y los blob de la institución</p> <p>Si, se provee el presupuesto, y la participación es exitosa por la mayoría de la presencia en ella. Evidencia. En los soporte contable de la institución enviado a los organismo competente.</p> <p>Si, se evidencia en reuniones interna para la motivación y propuestas de mejora, además se le informa sobre el trato que deben tener los ciudadanos clientes a la hora de solicitar un servicio. Evidencia. Fotos de reuniones</p> <p>Si, se toma en cuenta los logros de equipos e individual de forma regular, el Alcalde reconoce dichos logros en los trabajo realizados. Evidencia. Soporte de recibo de pago por motivaciones y aumento de rango, o posiciones más relevante</p> <p>Si, se evidencia en la participación de las principales autoridades en las actividades</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------

por la organización.	locales de grupos, en lo referente a deportes cultura, educación, religión y otros aspectos sociales. Evidencia. Fotos de las actividades locales y de grupos	
----------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p> <p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también</p>	<p>Si, damos talleres sobre educación sanitaria, además se hacen actividades mediante los medio de comunicación, arto parlante, y otros, al igual apoyamos a los clubes culturales, deportivos con logística económica, por ejemplo, Club Jhonny Vásquez, Club 06 de Febrero, Casa de la Cultura etc. Evidencia. fotos de actividades en las redes y plataforma del ayuntamiento</p> <p>Si, La instituciones realizan sus actividades respetando los principios básicos de la sociedad, y reconociendo el buen desenvolvimiento de las instituciones. Evidencia. Placas recibidas en actividades grupales, y certificaciones como soporte de actividades. Colocadas en oficina del Alcalde</p> <p>Si, nuestra institución tiene un impacto positivo económico en el ámbito local, regional, nacional e internacional a través de las diferentes actividades. Evidencia. Certificaciones de aprobación de negocios y</p>	

<p>sirven a los actores económicos existentes.).</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.). 5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.). 6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad). 7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). 8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.). 	<p>empresas, que dan como positivo la calidad de vida de los ciudadanos</p> <p>Si, trabajamos constantemente en el cuidado y protección del medio ambiente, así como la conservación de la fuente acuífera; trabajamos también en la protección auditiva en el área Urbana disminuyendo la contaminación del ruido, así también la contaminación del aire.</p> <p>Evidencia: soporte de gastos, por uso de medios de comunicación informativo de la localidad,</p> <p>Si, incentivamos al uso de los recursos renovables, y cumplimos con estos requisitos.</p> <p>Evidencia. Comunicación en archivo aprobando la buena gestión de parte de las organizaciones sociales.</p> <p>Si, mantenemos contacto continuo con las diferentes organizaciones gubernamentales y del sector privado que tienen que ver con el aspecto de seguridad y movilidad en el municipio. Evidencia. Fotos y Videos colocados en la plataforma digital de libre acceso a la información, en reuniones que aprueban la buena convivencia ciudadana con el soporte de la institución, Mesa de seguridad ciudadana</p> <p>Si, la percepción del público se sustenta en los hechos y decisiones tomadas basadas en los principios éticos y valores. Evidencia. la Oficina de acceso a la información publica</p> <p>Si, mantenemos participación constante a través del apoyo financiero a todo tipos de actividades culturales, sociales y deportivas del municipio. Evidencia. Soporte de gastos en archivo de contabilidad</p>	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.	Si, nuestra percepción es positiva en relación a nuestra responsabilidad social. Evidencia: se puede ver por el apoyo a grupos focales y sociales en las diferentes plataforma digitales locales y propia de la institución	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.). 2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. 3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). 4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.). 5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear 	<p>Sí, tenemos contacto permanente con nuestros proveedores, señalando la responsabilidad sobre el medio ambiente, y el uso respetuoso, además utilizando medio de transporte adecuado que no dañen el medio ambiente, y bien común de nuestra localidad. Evidencia: Fotos de reuniones y actividades colgada en la plataforma digitales</p> <p>Si, mantenemos contacto mediante reuniones con los diferentes grupos de la sociedad. Evidencia. Comunicación por escritas en archivos de la oficina de protocolo</p> <p>Si, los medio de comunicación son de gran importancia para nuestra gestión, y les damos las promociones con los niveles de calidad que influyan positivamente en la sociedad. Evidencia. Soporte de pago depositado en la tesorería y contabilidad</p> <p>Sí, tenemos un programa constante de ayuda humanitaria. Evidencia. Nominas con el capítulo de ayudas a personas de escaso recursos, y otras</p> <p>Si, esta es una de nuestra política principal es mantener el apoyo a esos grupos minoritarios.</p>	

<p>a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>Evidencia .Fotos en apoyo a dichas instituciones</p> <p>Si, les damos apoyo permanente a los empleados que estudian, o practican alguna disciplina de crecimiento social y cultural.</p> <p>Evidencia. Soporte económico depositados en archivo</p> <p>Si, damos apoyo permanente. Evidencia. Fotos de cooperación y logísticas para eventos</p> <p>Si, mediante asamblea impartida por Fedomu, Liga municipal, y otras instituciones locales.</p> <p>Evidencia. Fotos y formulario de participación</p> <p>Si, utilizamos los medio de comunicación local, y a través de la plataforma digital de nuestra institución, señalando las prevenciones mediáticas y permanente de las áreas de salud, y medio ambiente. Evidencia. Colgadas en las páginas web de los medios digitales</p> <p>Si, en cada reunión medimos los resultados obtenido mediante un informe de sostenibilidad, y de proyecciones a futuro.</p> <p>Evidencia. Fotos de las reuniones</p>	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p>	<p>Si, se evidencia resultado de calidad en la prestación de servicios y productos. Evidencia. En comentarios favorables en los medios digitales y radiales</p>	

2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).	Si, se evidencia los beneficiarios directo de los servicios que ofrecemos, por ejemplo la recogida de desechos sólidos en los hogares, y los servicios de oficinas como son certificaciones y las aprobaciones de obras. Evidencia. Fotos, certificaciones aprobatorias	
3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.	Si, se puede ver mediante los comentarios positivos en las redes sociales, y medio de comunicación. Evidencia. Fotos y videos	
4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	Si, existe cumplimiento entre la autoridades y las organizaciones, tal es el caso de Edenorte, MOPC, Evidencia; Alumbrados de calles y Construcción de carretera con asfaltado	
5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.	Si, se evidencia con el seguimiento de inspecciones y auditoria de resultados de impacto a los procedimientos realizados y ejecutados por la administración. Fotos en archivo de la plataforma	
6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.		No se evidencia
7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.		No se evidencia

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.	Si, se evidencia en las reuniones sostenidas con los grupos de interés, y se hacen pregunta de factibilidad de los servicios. Evidencia. Fotos de las reuniones, y formularios de participación	
2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de los recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).	Sí, estamos en el proceso de los planes de RR.HH en la organización y gestión de los conocimientos de forma óptima en beneficios y buen desenvolvimiento de la institución y los	

<p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p> <p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p> <p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>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.).</p> <p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.</p> <p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p> <p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p>	<p>grupos de interés. Evidencia: nominas electrónicas, y fotos de charlas a grupos de interés</p> <p>Sí, se evidencia una alianza eficaz con organismos público y privado, por ejemplo, MOPC, Salud Publicas, Medio Ambientes, Ministerio de Educación, y las Asociaciones locales. Evidencia: Comunicaciones por escrito</p> <p>Sí, contamos con sistema de Tecnología de la información para mejora de los servicios, y así evitar los costos de materiales y ahorro de tiempos. Evidencia: cada oficina tiene instalado el sistema correspondientes</p> <p>Sí, se da seguimiento a los resultados y auditoria de funcionamiento de la organización y dando seguimiento de las debilidades encontradas. Evidencia. Reporte de auditoria y dada a conocer al ejecutivo municipal</p> <p>Sí, en la participación continua en los talleres del SISMAP, y en la FEDOMU. Evidencia: fotos t registro de participación de talleres</p> <p>Tenemos las mejores puntuaciones basadas en los términos de mediciones presupuestarias del sistema que aplican. Evidencia: colgada en la plataforma</p> <p>Sí, estas inspecciones son realizadas trimestralmente por los órganos de calidad del gasto y servicios en el área financiera. Evidencia : Soporte enviado a los organismo</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------

<p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>de control, y colgado en la web de libre acceso a la información Sí, se trabaja con los procedimientos de menor costos y gastos que han de utilizarse, por ejemplo la tecnología, y los medios de comunicación (teléfonos, redes sociales y gubernamentales) Evidencia: equipos de oficinas, y colgados en la red del ayuntamiento.</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.