



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

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE SAN JOSE DE ALTAMIRA, PROVINCIA PUERTO PLATA**

**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 compartir las con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

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

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

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

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

## **INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.**

### **Evaluación Individual.**

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

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

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

## CRITERIOS FACILITADORES

### **CRITERIO I: LIDERAZGO**

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>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.</p>	<p>En el marco del proceso de formulación del Plan de Desarrollo, se realizó un FODA con el personal del Ayuntamiento donde se revisó, la misión y valores, asimismo en taller con el Consejo Económico y Social, funcionarios del Ayuntamiento fue reformulada la visión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Resolución que Aprueba el PMD</li><li>- PMD subido al SISMAP</li><li>- Listados de talleres</li><li>- Fotos</li></ul> <p>El ayuntamiento cuenta con un marco de valores orientados hacia la transparencia y la honestidad, alineado con la misión y visión:</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Plan Estratégico Institucional</li><li>• Evidencias de la OIM en Sismap</li><li>• Valores divulgados en Portal Ayuntamiento.</li></ul>	

<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>El ayuntamiento, en el marco del diagnóstico interno y la formulación del Plan Municipal de Desarrollo, reformuló la misión, visión, y valores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicaciones institucionales anteriores permiten comparar la nueva visión, misión y valores.</li> <li>• Talleres, planificación 2021</li> <li>• Fotos y listado de asistencia</li> </ul> <p>El ayuntamiento con la puesta en marcha de la oficina de Libre Acceso a la información, el uso de los procedimientos de la Ley 340-06, contribuye a prevenir la corrupción. No hemos tenido conflictos de intereses hasta el momento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Evidencias:</b> Correos electrónicos del Comité de Ética de la Dirección General de Contrataciones Públicas.</li> <li>• Reportes trimestrales de compras y adquisiciones</li> <li>• Relación del personal que asiste a capacitación sobre compras y</li> </ul>	<p>No se asegura una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés</p>
---	---	--

<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>contrataciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Transaccional</li> <li>• Mural Informativo</li> </ul>	<p>No se gestiona la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos</p> <p>No se refuerza la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo)</p>
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema</p>		<p>No se definen estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés</p> <p>No se identifican y fijan las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización</p> <p>No se definen resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>No se ha desarrollado un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de</p>

<p>de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</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>riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>No se aplican los principios de GCT e instalación de sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <p>No se formula ni alinea la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización</p> <p>No se generan condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>No se crean 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>No se demuestra 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>No se comunica lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes</p>
--	--	---

### SUBCRITERIO I.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.		No se Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos

<p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>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.</p> <p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</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>No se promueve una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>No se informa ni consulta de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización</p> <p>No se apoya a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p> <p>No se proporciona retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual</p> <p>No se anima, fomenta ni potencia a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas</p> <p>No se promueve una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias</p> <p>No se demuestra la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva</p> <p>No se realiza entrega de reconocimientos por el desempeño de equipos de trabajo.</p> <p>No se respeta ni responde a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Desarrollar un análisis de las necesidades de los		No se desarrolla un análisis de las necesidades de

<p>grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</li> <li>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</li> <li>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.</li> <li>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</li> <li>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</li> </ol> <p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Se mantiene relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Actas y Resoluciones</li> <li>Memoria Institucional</li> <li>Convenios</li> </ul> <p>Si, se desarrolla y mantiene alianzas y trabajos en red con grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Actas, Documentos</li> <li>Creación Consejo de Desarrollo</li> <li>Resoluciones</li> <li>Fotos, listados, PMD y Presupuesto participativo</li> </ul> <p>Si, se participa, en actividades organizadas por ong,s y comerciantes.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización</p> <p>No se ayuda a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>No se identifican las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización</p> <p>No se comprueban que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización estén alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>No se involucra a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</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>Publicaciones Redes Sociales Fotos</p>	<p>No se construye ni promueve el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>No se desarrolla un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés</p>
--	---	--

## **CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION**

*Considerar lo que la organización está haciendo para:*

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>Se evidencia a través de memoria institucional, fotos y planes de trabajo</p> <p>Se ha realizado El Foda y el Autodiagnóstico CAF</p>	<p>No se ha diseñado la estrategia de implementación de la política de igualdad y equidad de género</p> <p>No se recopila, analiza ni revisa de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción</p> <p>No Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>No se recopila de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización</p> <p>No se ha elaborado Plan de Mejora</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<p>Se ha traducido la misión y visión en objetivos estratégicos (de largo y mediano plazo), objetivos operativos (concretos y a corto plazo) y en acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria Institucional</li> <li>• Diagnóstico Institucional</li> <li>• Plan de Desarrollo Municipal .</li> </ul> <p>Se involucran a los grupos de interés en el desarrollo de las estrategias y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico Institucional Interno</li> <li>• Plan de Fortalecimiento Institucional</li> <li>• Minutas de reuniones.</li> <li>• Participación en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal</li> <li>• </li> </ul> <p>Si, existe eventos y actividades para la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, reformular visión y asegurar la capacitación para actualizar la estrategia</p>	<p>No se evalúa el impacto conseguido en la sociedad de algunos servicios.</p>

<p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Talleres y encuentros del Plan de Desarrollo Municipal</li> <li>- Plan estratégico Institucional</li> <li>- Autodiagnóstico</li> </ul>	<p>No se Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>No aplica, la naturaleza y la estrategia del ayuntamiento es de responsabilidad social</p>
---	---	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>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.</p> <p>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).</p> <p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> <p>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.</p>	<p>Se implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes Operativos.</li> <li>• Plan Estratégico Institucional.</li> </ul> <p>Se traducen los objetivos estratégicos y operativos de la organización en sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de talleres.</li> <li>• Listado de participantes.</li> <li>• Autodiagnóstico Caf</li> <li>• Plan de Fortalecimiento Interno.</li> </ul> <p>Se tienen desarrollados los planes y programas con los objetivos y los resultados esperados para cada unidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA</li> </ul>	<p>No, se realizan inducciones de socialización de los Planes y Programas de las diferentes áreas.</p> <p>No, se posee una metodología para el monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles para asegurar la implementación de la estrategia.</p>

<p>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).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Se evalúan las necesidades de reorganización a través de aplicación de FODA y Autodiagnóstico CAF</p>	<p>No se desarrolla y aplica 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)..</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 crea ni desarrolla una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.		No se monitoriza de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.		No se debate sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes
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 asegura 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.).
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.		No se asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No se establece el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia

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.		arriba No se promueve el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes
--	--	--

### **CRITERIO 3: PERSONAS**

*Considerar lo que hace la organización para:*

#### **SUBCRITERIO 3.I. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p>		<p>No se analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>no se desarrolla e implementa la política de gestión y recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales</p>

<p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura).</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>		<p>No se asegura que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>No se desarrolla e implementa una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>No se apoya la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>No se utilizan perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>No se presta 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>No se gestiona el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</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
I. Identificar las capacidades actuales de las personas,		No se identifican las capacidades actuales de las

tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.		personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.
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.		No se debate, no se establece y comunica 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
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.		No se consensuan ni se revisan 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.
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 desarrollan 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.
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 lidera (guían) y apoyan a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.		No se promueve la movilidad interna y externa de los empleados.
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		No se desarrolla ni se promueven métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso

sociales).		de las redes sociales).
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 planifican 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.
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 análisis costo/beneficio.		No se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No se revisa la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.

**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
I. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.		No se promueve una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).		No se crea 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)).
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.	Si, se involucra 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.	

	Evidencias: Foda Institucional Plan Estratégico Institucional Autodiagnóstico Caf	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.		No se procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.		No se realiza periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.		No se asegura 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.
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.		No se aseguran buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral
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).		No, Se garantiza 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).
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No se presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).		No se proporcionan 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).

--	--	--

#### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

Considerar lo que la organización hace para:

##### **SUBCRITERIO 4.I. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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.).	<p>Si se identifican los socios claves 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.).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Convenios con Infotep</li> <li>- Carta Compromiso Mepyd</li> <li>- Cooperativa Rio Grande</li> <li>- Coordinación de trabajo con ministerio de Trabajo, fotos</li> </ul>	
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.	<p>El ayuntamiento ha firmado diversos acuerdos de colaboración con diferentes instituciones asociadas a la misión institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso Mepyd</li> </ul>	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y	Si, se Fomenta y organiza	

desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	<p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b> Coordinación de actividades y firmas de acuerdo con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mepyd</li> <li>- Liga Municipal</li> <li>- Ministerio de Trabajo</li> <li>- Infotep</li> <li>- Minerid</li> <li>- Documentos y Fotos</li> </ul>	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No existe un mecanismo general de monitoreo periódico e integral a las alianzas.
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.		No, se definió las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No se aumentan las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No se Intercambia buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.		No se seleccionan a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).		No, se Asegura 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.).
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.	<p>Se anima a los ciudadanos:</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Presupuesto Participativo Consejo Económico y Social Actas y soluciones a solicitudes</p>	
3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.	<p>Se involucran a los municipios a través de consultas, encuentros y procesos de coordinación y articulación</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas, publicaciones del PMD</li> <li>• Consejo Económico y Social</li> <li>• Asambleas del Presupuesto Participativo</li> <li>• Actas</li> <li>• Resoluciones</li> <li>• Publicaciones redes sociales e impresas</li> </ul>	
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.).		No, se ha definido 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.).
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	<p>Todos los procesos se hacen con la Transparencia:</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de ejecución</li> </ul>	

en Intranet).	<p>presupuestaria</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso de Portal Transaccional</li> <li>- Establecimiento procedimientos de la Ley 340</li> <li>- Actas de Comité de Compras</li> <li>- Publicación semanales en las redes sociales</li> <li>- Sismap</li> </ul>	
6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).		No, se Define 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).
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.		No se desarrolla 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.
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.		No se dispone de mecanismos de recolección de información sobre el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes.

#### SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Estamos alineados a los requerimientos de los organismos de control y fiscalización como Digepres, Contraloría, Cámara de Cuentas y Contabilidad Gubernamental.	

	Evidencias: Presupuesto articulado a los objetivos Ejecución Presupuestaria	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.		No se evidencia, la realización de un análisis al momento de tomar una decisión
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Se asegura en coordinación con los organismos de control y fiscalización del Estado. <b>Evidencias:</b> Informes de Ejecución Actas del Concejo de Regidores Memorias de Rendición de Cuentas	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	El ayuntamiento asegura la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes. <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Software de Manejo Administrativo y Financiero</li> <li>- Informe de Ejecución Presupuestaria</li> <li>- Datos y documentos que muestran aumento de las recaudaciones y reducción de gastos</li> </ul>	
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.).		No se evidencia, 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.).
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.		No se evidencia, Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control		No se evidencia el análisis costo-beneficio,

financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.		en la sostenibilidad y en la ética
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.		No se evidencia, Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos</p>	<p>Con el Objetivo de almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos, el Ayuntamiento cuenta con los sistemas de SIGEF, SASP. Además, se recopila la información para la elaboración de las Memorias Institucionales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SIGEF</li> </ul> <p>Se cuenta con un sistema organizado de recolección de la información.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CLIPPING digital.</li> <li>• Inicio de gestiones en el CAF del 2019 para la implementación del Archivo institucional.</li> <li>• Comunicaciones y Reuniones.</li> </ul>	<p>No se evidencia</p>

<p>de interés.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.).</li> <li>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</li> <li>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.</li> <li>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.</li> </ol>		<p>No se evidencia, 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)</p> <p>No se evidencia la implementación de Coaching</p> <p>No se evidencia accesibilidad en las instalaciones de la SEDE para personas con discapacidad.</p> <p>No se evidencia la sistematización de este proceso.</p>
---	--	--

#### SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</li> <li>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.</li> <li>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</li> </ol>		<p>No se evidencia Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>No se realiza esta medición (ROI).</p> <p>No se ha capacitado a todo el personal del en las TICS.</p>

<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestión de proyectos y tareas</li> <li>✓ La gestión del conocimiento</li> <li>✓ Las actividades formativas y de mejora</li>   <li>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</li> <li>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</li> </ul> <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>		<p>No se aplica de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <p>No se ejecuta la gestión de proyectos y tareas</p> <p>No se ejecuta la gestión de conocimiento</p> <p>No se ejecuta la interacción con los grupos de interés asociados</p> <p>No se ejecuta el desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas</p> <p>No se evidencia El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p> <p>No se evidencia , cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>No se evidencia, Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>No se evidencia, 7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>No se evidencia, Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>
--	--	--

## SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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).</p> <p>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.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Tenemos un Departamento de Transportación el cual vela por el mantenimiento preventivo de las unidades de transporte, garantizando el correcto funcionamiento de las mismas. Se ha reducido los gastos en combustible y piezas</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de mantenimiento de los vehículos de la institución.</li> <li>• Informe de compra de piezas y combustible</li> </ul> <p>Nuestras oficinas tienen ubicaciones que facilitan el acceso al transporte público, tanto a los empleados como a los usuarios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicados en el Centro del Pueblo</li> </ul>	<p>No se cuenta con un registro de los mantenimientos realizados en las instalaciones por Servicios Generales</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</p>		<p>No, se evidencia Desarrollar una política integral</p>

<p>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>Las instalaciones del ayuntamiento son utilizadas por organizaciones sociales, instituciones del gobierno y ONG.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Carta de Solicitud</li> <li>Fotos</li> </ul>	<p>para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p>
--	--	--

## **CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

### **SUBCRITERIO 5.I. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</li> <li>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</li> <li>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</li> <li>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	<p>No se evidencia, Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>No se evidencia, Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p> <p>No se han evaluado los procesos, riesgos y factores críticos de éxito</p> <p>No se asegura que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>

<p>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).</p> <p>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.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>		<p>No se involucra 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)..</p> <p>No se evidencia, Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>No se Establecen objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>No se Monitoriza y evalua el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>No se realizan benchlearning nacional ni internacional para la innovación de los procesos.</p>
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares).		No se Identifica los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares)
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.).		No se Involucra 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.).
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.		No se Involucra 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.
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.		No se cuenta con cambio de roles en la prestación de servicios
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.		No se involucra a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información ni de canales de comunicación eficaces del Ayuntamiento.
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.	<p>Se Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página WEB y redes sociales.</li> <li>• Declaraciones semanales del Alcalde en redes sociales institucionales</li> </ul>	

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, tablones de noticias en formato de audio, etc.).		No se promueve la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tablones de noticias en formato de audio, etc.).de audio
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.		No se evidencia, Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.		No se han definido internamente la cadena de prestación de servicios a través de los manuales misionales de políticas y procedimientos.
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	<p>Se realizan convenios y acuerdos interinstitucionales con todos los sectores y grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo con Infotep</li> <li>• Convenio Con Mepyd</li> <li>• Coraplata</li> <li>• Cooperativa de Rio Grande</li> <li>• Coordinación de con Cámara de Comercio de Puerto Plata</li> <li>• Liga Municipal Dominicana</li> </ul>	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El ayuntamiento comparte información con instituciones locales y nacionales</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liga Municipal Dominicana</li> <li>• Mancomunidad de Municipios de la</li> </ul>	

	Cordillera Septentrional Federación Dominicana de Municipios de la cual es socio	
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.		No se realizan análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	<p>Existen grupos de trabajo interinstitucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesa de Seguridad Ciudadana y Genero</li> <li>• CMPR</li> </ul>	
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 crean 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).
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).	<p>Aplicación del autodiagnóstico CAF FODA Interno</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autodiagnóstico CAF</li> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> <li>• Fotos</li> <li>• Listados</li> </ul>	

## 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).		No se dispone de mediciones y estudios que permitan conocer la imagen y reputación del ayuntamiento
2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Se involucran en las tomas de decisiones a través del Consejo Económico y Social y los Presupuestos Participativos  Evidencias: Actas Fotos Listados Documentos Plan de Desarrollo Municipal	
3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).		No se evidencia, Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).
4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).	Todos los procesos y procedimientos ejecutados en el Ayuntamiento de Altamira se alinean al Plan Municipal, así como al y los resultados en el portal de transparencia  Evidencias: • Portal transaccional	

<p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Desarrollo Municipal</li> <li>• Documento Memoria Institucional</li> <li>• Página WEB</li> </ul> <p>Se dispone de la correcta recepción de la información por clientes/ciudadanos</p> <p>Evidencias:</p> <p>Portal WEB  Publicacion semanal por las redes sociales por parte del alcalde  Oficina de Libre Acceso a la información  Encuentros comunitarios  Documentos  Actas  Fotos  Listados</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciudadana agosto 2020.</li> </ul>	<p>No se tiene mediciones, ni estudios sobre cumplimiento con los estándares de calidad</p> <p>No se evidencia La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>No se dispone de estudios y mediciones La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>No se realizan encuesta de opinion</p> <p>No se dispone de estudios y mediciones para conocer los niveles de confianza de la ciudadanos/as</p>
---	---	--

## 6.2. Mediciones de resultados.

**Resultados en relación con la participación:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	”	<p>No se mide el grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>No han sido implementadas las sugerencias</p> <p>No se evidencia, Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes</p> <p>No se dispone de indicadores de cumplimiento</p> <p>No se hacen revisiones periódicas con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen</p>

#### **Resultados de la accesibilidad de la organización:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	El horario de atención en el ayuntamiento es de 8:30 a 4:00 Pm	<p>No se dispone de un control del tiempo de espera</p> <p>No se dispone de un control de costos por los servicios que se ofrecen a la ciudadanía de forma gratuita.</p> <p>No se mide el grado de satisfacción con relación a la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Número de canales de información y su eficiencia.</p> <p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p> <p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p> <p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>El Ayuntamiento de Altamira tiene como canales de información:</p> <p>Página Web</p> <p>Flotas del Personal del Ayuntamiento</p> <p>Redes Sociales del Cabildo</p> <p>No aplica</p>	<p>No se dispone de mediciones de satisfacción sobre la disponibilidad y precisión de la información</p> <p>No se evidencia la disponibilidad de los objetivos de rendimiento</p> <p>No se evidencia Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información</p>

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

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

#### **CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

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

### **SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.**

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</li> <li>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</li> <li>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</li> <li>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</li> <li>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</li> <li>6. La responsabilidad social de la organización.</li> </ol>		<p>No se mide la imagen ni el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p> <p>No se involucran las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores</p> <p>No participan las personas en las actividades de mejora.</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se utilizan mecanismos de consulta y diálogo</p> <p>No se mide la responsabilidad social de la organización.</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"> <li>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.</li> <li>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</li> <li>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</li> <li>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</li> <li>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</li> </ol>		<p>No se mide 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.</p> <p>No se mide el diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>No se mide el reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> <p>No se mide la extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido</p> <p>No se mide el enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. 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.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, 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>El ayuntamiento tiene los espacios de trabajo, ambientados, iluminados y pintados</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fotografía de Antes y Despues del Remozamiento</li> <li>Aires Acondicionados Instalados</li> <li>Puerta de vidrios instaladas</li> <li>Fotos</li> <li>Facturas</li> <li>Comentarios en Redes Sociales</li> </ul>	<p>No se realiza en 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.).</p> <p>No se evidencia, El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p> <p>No se hace la toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p>	<p>Si hay un plan de carrera y desarrollo de competencias.</p> <p>Evidencias:</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizó concurso público para desarrollo de carrera a 2 empleados del ayuntamiento en este año 2021</li> </ul>	<p>No se ejecuta la motivación y empoderamiento.</p> <p>No se ejerce el acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>
--	--	---

### SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</li> <li>• Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</li> <li>• Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</li> <li>• 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</li> </ul>		<p>No se realizan la medición de Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga,</p> <p>No se realizan indicadores con la motivación y la implicación</p> <p>No se miden los indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>No se mide el nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>No se mide el nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> <p>No se mide Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades</p>

<p>formativas).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.).</li> <li>Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</li> <li>Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</li> <li>Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</li> </ul>		<p>No se miden los 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>No se mide la Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>No se mide el Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>No se mide la frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>
--	--	---

## **CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

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

### **SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.		No hemos realizado mediciones de percepción pública sobre la calidad de la vida de los ciudadanos /clientes.
2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).		No tenemos mediciones de percepción sobre la organización como empleador a nivel de la sociedad local o global.
3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).		No hemos realizado mediciones de percepción sobre el impacto económico de la organización en el ámbito local, regional, nacional e internacional.
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.).		No hemos realizado mediciones sobre la percepción de la sociedad en relación al enfoque del ayuntamiento hacia cuestiones ambientales
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.).		No tenemos medición Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional

<p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>		<p>No hemos realizado mediciones de percepción del impacto en la sociedad, teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad). No se dispone de mediciones y encuestas de opinión del público en general</p> <p>No hemos realizado mediciones sobre la percepción de la participación de la organización en la comunidad.</p> <p>No hemos realizado mediciones sobre la percepción relativa a la cobertura recibida de los medios en relación a nuestra responsabilidad social.</p>
--	--	--

## **SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional**

### **Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>	<p>El alcalde y funcionarios del ayuntamiento han participado en eventos, congresos y talleres diversos:</p> <p>Evidencias:</p> <p>Congreso Fedomu noviembre 2020 Conferencia en el Ayuntamiento</p>	<p>No contamos en el ayuntamiento con las mediciones ni indicadores para el cumplimiento de las normas medioambientales, el uso de materiales reciclados y medios de transportes respetuosos del medio ambiente.</p> <p>No tenemos indicadores o mediciones sobre la calidad de las relaciones con autoridades relevantes.</p> <p>No tenemos indicadores o mediciones sobre el grado e importancia de la cobertura positiva y negativa.</p> <p>No se ha organizado y sistematizado el apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>No se han establecido programas o proyectos específicos para emplear minorías étnicas.</p> <p>No hemos establecido un indicador para medir el apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>No se han definido indicadores de apoyo a la participación social</p>

	<p>Territorialidad de las Políticas Publicas            Encuentros de Alcalde en la Liga Municipal            Encuentros del Personal en cursos de compras y contrataciones            Fotos            Invitaciones            Certificaciones</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).		No tenemos indicadores para medir el impacto de la prevención de riesgos para la salud y de accidentes.
10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).		No se mide la responsabilidad social de la institución.

## **CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</li> <li>• Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</li> <li>• Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</li> <li>• Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</li> </ul>		<p>No se miden los resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p> <p>No se miden los Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p> <p>No se mide el Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p> <p>No se mide el Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</li> <li>Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</li> <li>Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</li> </ul>		<p>No se miden los Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto</p> <p>No se miden los Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome</p> <p>No se miden los Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto</p>
---	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> <li>La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</li> <li>Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</li> <li>Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</li> <li>Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</li> <li>Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas).</li> <li>Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</li> </ul>		<p>No se ha dado La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p> <p>No se evidencia, recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p> <p>No se mide Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p> <p>No se dispone de los Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p> <p>No se dispone el grado de cumplimiento de los contratos/acuerdos suscritos por la Institución con otras autoridades</p> <p>No se evidencia el valor añadido en el uso de Las tecnología de la comunicación</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.</li> <li>• Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</li> <li>• Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</li> <li>• Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</li> <li>• Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible).</li> </ul>		<p>No se dispone de Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.</p> <p>No tenemos 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>No se evidencia</p> <p>No se dispone de resultados de las audiotrias e inspección de gestión financiera</p> <p>No se evidencia la Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible)</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 incluirlos cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.