



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

AYUNTAMIENTO DE SAMANA

FECHA

23/06/2021

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

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

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

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

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. 3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. 4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos. 5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto. 	<p>Contamos con una misión y visión en nuestra organización y se puede evidenciar a través de nuestro portal de transparencia y en nuestro mural informativo.</p> <p>Nuestro municipio cuenta con valores establecidos y se puede evidenciar en la página web institucional y en nuestro portal de transparencia.</p> <p>Nuestra Misión y Visión están evidenciadas en el portal web.</p> <p>Revisamos constantemente los procesos internos y lo aplicamos.</p> <p>Nuestro ayuntamiento cuenta con un manual de procedimientos, unos estatutos aprobados capacitaciones en comportamiento ético del empleado municipal, esto se puede evidenciar en el manual de empleado y empleada</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>municipal, Estatutos del empleado y empleada municipal, Certificados de participación en talleres.</p> <p>Nuestro código previene cualquier tipo de corrupción.</p> <p>Se evidencia mediante las reuniones que realizamos los viernes de cada semana.</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>Se evidencia mediante la creación de un Organigrama con los diferentes niveles y manual de funciones.</p> <p>Se identifican y se fijan las prioridades a través del plan de ordenamiento anual y la aplicación del presupuesto participativo.</p> <p>Se definen los resultados a través de la rendición de cuentas del presupuesto participativo.</p>	<p>No se evidencia.</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> <ol style="list-style-type: none"> 5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001. 6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización. 7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. 8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización. 9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados. 10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de 	<p>Tenemos avances con el CAF ya que nos hemos autoevaluado, evidencia: autodiagnóstico.</p> <p>Se evidencia que en mucho aspectos se ha integrado la tecnología y la administración electrónica para lograr los objetivos institucionales, evidencia: la administración financiera, nomina, los portales, entre otros</p> <p>Se hacen llamados a través de memorándum, convocatorias y correo electrónico, se evidencia a través de los documentos mencionados, se promueve el cumplimiento de las leyes del servidor público a través de los talleres los cuales nos invitan los diferentes organismos.</p> <p>Informamos a los grupos de interés a través de un grupo de WhatsApp. Gestionamos la comunicación interna a través de circulares que informa a la empleomanía sobre las actividades. Evidencia: Circulares, publicaciones por el WhatsApp.</p> <p>Promovemos la cultura del cumplimiento del servidor público asistiendo a talleres cada vez que son requeridos.</p> <p>Se hacen reuniones con los empleados para comunicarle los cambios y las</p>	
---	---	--

interés relevantes.	informaciones e interés común, evidencias: Convocatorias, listados de asistencias y agendas de las reuniones.	
---------------------	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. 2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación. 3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización. 	<p>Nuestros líderes están muy comprometidos con las gestiones del ayuntamiento, los mismos participan en la actividad de mejora los líderes e inclusive fuera de sus horarios de trabajo para contribuir, aportar y predicar con el ejemplo en la institución, evidencias: Firmas de acuerdos, a través de las firmas recaudadas semanales de asistencias de cada empleada.</p> <p>En nuestro Ayuntamiento no hay discriminación. El personal que lo compone es heterogéneo: mujeres, hombres, diferente grado de escolaridad, diferentes profesionales. Evidencia: Nómina relación de empleado que archiva la secretaria y algunos expediente del personal.</p> <p>Se hacen ruedas de prensa, cuando surgen temas para informar sobre lo relacionado de la Gestión, también se hacen charlas con los colaboradores por el depto. de Recursos Humanos informa a los empleados los temas de interés. Evidencia: a través, de circulares</p>	

<ol style="list-style-type: none"> 4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización. 5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual. 6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. 7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias. 8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva. 9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo. 10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados. 	<p>Otorgamos permiso para estudio, evidencia: formulario de solicitud de permiso y horario de la universidad.</p> <p>Ofrecemos talleres de capacitación, ejecutados periódicamente por Fedomu, ASODORE y el MAP se implementan a Nivel Grupal, evidencias Convocatorias y Registros de participantes</p> <p>Mediante los Departamentos de Recursos Humanos y el Departamento de Eventos se convoca al personal de nuestro Ayuntamiento, Evidencia: convocatoria y Carta de Invitación para el personal.</p> <p>Realizamos talleres de capacitación para el al desarrollo de los empleados y la evaluación de desempeño. Evidencia: Solicitud de asistencia técnica a la CTP, que trajo varias capacitaciones para el personal en diferentes arias y formularios de evaluación.</p> <p>Tenemos un buzón de sugerencia colocado en los pasillos del Ayuntamiento. Evidencia: Imágenes página web.</p> <p>Hacemos reconocimientos y premiamos de manera individual a los empleados de más años en la institución, con reconocimiento y certificados. Evidencias: Fotos sobre el acto y placas de reconocimiento.</p> <p>Tenemos los formularios y solicitudes de permiso que se otorgan, según la necesidad que manifieste el empleado.</p>	
---	--	--

	Evidencia: Registro de permiso que se han solicitado y autorización del mismo.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización. 2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización. 3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización. 4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios. 5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. 	<p>Contamos con un listado de juntas de vecinos, actualizadas con las cuales trabajamos temas mancomunados.</p> <p>Realizamos reuniones permanentes con otras instituciones y organizaciones de las autoridades políticas, evidencias: las convocatorias a reuniones, y las fotografías.</p> <p>Hay evidencias de que en la institución se preocupa que hayan programas de organización, evidencias: Listado de reuniones.</p> <p>Trabajamos aportando al objetivo nacional a través de los servicios de recogida de desechos sólidos y al bienestar general de la población. Evidencia: solicitudes recibida por parte de la organizaciones a las que se han asignado días específicos para la recogida de basura.</p> <p>La Alcaldía de Samaná, solicitó la colaboración a FEDOMU, para aprender a gestionar y usar las herramientas necesarias para cumplir, con sus objetivos de mejora continua.</p>	

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <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>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>Están programadas las secciones de los regidores y se ejecutan. Evidencia: actas de las Sesiones y Resoluciones.</p> <p>Se hacen trabajos en conjuntos con la mesa ciudadana integrada por: Bomberos, Policía Nacional, Defensa Civil, Gobernadora, Pastores, Fiscal, Alcalde, Juntas de Vecinos, entre otros. evidencias: Convocatorias, lista de asistencia</p> <p>Se realizan reuniones con los comunitarios, evidencias: cartas de coordinaciones de las acciones.</p> <p>Construimos y promovemos el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios, evidencias: reconocimiento.</p> <p>El departamento de prensa y tecnología tiene a su cargo el área informativa de las redes sociales, evidencia: Notas de presa</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>Hemos identificado muchos grupos de interés, comerciantes, junta de vecinos, motoconchistas, suplidores, grupo culturales, las instituciones religiosas etc.</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>Tenemos recopilado en las informaciones en presupuesto participativo para fines de saber las necesidades de la comunidad, evidencia: Listado de reuniones.</p> <p>Se obtienen informaciones sobre diversos temas relacionados con el desarrollo del municipio. Evidencia: La Oficina de Planificación y la Ompu, en conjunto al comité de desarrollo municipal.</p> <p>Si mediante la página Web de la Alcaldía, en Instagram pero también en la prensa sobre el desarrollo de la organización, evidencias: Captura de pantalla</p> <p>Continuamente estamos trabajando con el diagnóstico CAF, incluyendo el FODA, evidencias: Listados de asistencias.</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>Si se Involucran los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Evidencias: minutas</p>	<p>No se evidencia.</p>

<ol style="list-style-type: none"> 3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos. 4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. 5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés. 6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización. 	<p>Asamblea de presupuesto participativo, y listado de reunión para la elaboración del plan municipal del desarrollo</p> <p>Aseguramos la disponibilidad en coordinación con el departamento de presupuesto y financiero, evidencia: Presupuesto</p> <p>Equilibramos las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés. Evidencias: Plan de Compras Anual, plan de compras trimestral, presupuesto anual y presupuesto participativo.</p> <p>Si Desarrollamos una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización. Evidencias: Expediente de los diferentes programas de ayudas sociales.</p>	<p>No se ha realizado.</p>
---	--	----------------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. 3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados). 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. 5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia. 6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia). 	<p>Se hacen reuniones periódicas, para promover objetivos estratégicos en mejora de la institución.</p> <p>Desarrollamos planes y programas en la planificación de las tareas de cada área y la participación en el SISMAP, evidencia: Ranking SISMAP.</p> <p>Realizamos reuniones con los encargados de diferentes áreas para darle seguimiento a los indicadores y verificar que puntos mejorar para cumplir el objetivo. También para nueva toma de decisiones si hay que implementarla y proyectos. Evidencia: minutas reuniones.</p> <p>Se realizan reuniones que hace el Alcalde, para la evaluación y darle continuidad a proyectos o planes de mejoras. Evidencia minutas reuniones.</p>	

7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.		
--	--	--

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.	Se evidencia a través de intercambios con otras instituciones.	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.		No Monitorizamos 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.	Se evidencia mediante la realización de talleres a las juntas de vecinos y demás agrupaciones sociales.	
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.).	Se evidencia a través del proceso de las instituciones del estado.	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Si aseguramos la disponibilidad a través de las reuniones de los depts. Financiero en conjunto con Planificación. Evidencia: presupuesto anual.	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Establecemos el equilibrio a través de los organismos rectores como el INTRANT, y el encargado de embellecimiento territorial, entre otros, evidencias: Fotografías.	

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.	Utilizamos la publicación de las nóminas a través del depto. de Libre Acceso a la Información en la página web del ayuntamiento, evidencia: Portal de la página web	
--	---	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del grupo de interés y de la estrategia de la organización. 2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad). 	<p>Se analizan las necesidades de grupos sociales Vulnerables con la finalidad de suplir ciertas necesidades</p> <p>Con la implementación de flexibilidad de horarios, permisos y maternidad, licencias médicas, inserción laboral de personas con discapacidad. Evidencia: carpeta de empleados, currículum vitae de empleados y libro de asistencia de empleados.</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>Nuestro personal cuenta con las capacidades y habilidades para cumplir con las tareas y responsabilidades que ameritan los cargos.</p> <p>Evidencia: Personal capacitado y con habilidad técnicas, (Expedientes Recursos Humanos).</p> <p>Lo realizamos través de las evaluaciones tomamos en cuentas la selección del personal interno y la promoción del mismo, evidencia: Expedientes del personal</p> <p>Reconocemos a empleados de la institución. Evidencias: certificados y fotos.</p> <p>Utilizamos los perfiles y las competencias del puesto para luego hacer la selección idónea del puesto y promoción de empleados, evidencias: Expedientes.</p> <p>El departamento de Recursos Humanos en coordinación con otros departamentos socializa las necesidades de capacitación y son tramitadas ante el INAP.</p> <p>Evidencia: Pagina Web.</p> <p>Seleccionamos y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad. Evidencia: carpeta de empleados, nómina de empleados.</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	Realizamos ascenso a empleados dentro de la organización, que cumplen con las competencias del puesto. Evidencia: curriculum vitae, supervisión del trabajo y evaluación de desempeño	
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.	Si hay un plan general de formación con los talleres realizados internos. Evidencia: solicitud de capacitaciones al INAP y MAP, evidencia: listado de asistencia de las capacitaciones.	
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.	Les ofrecemos oportunidades a los empleados y permisos para que tengan espacio en su desarrollo personal y laboral. Evidencia: hoja de permiso.	
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.		
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).	Se realiza mediante el acompañamiento y explicación a los nuevos empleados o personal de distintas áreas.	

6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	remuévenos la movilidad interna y externa de los empleados, evidencia: Copia cartas de traslado	
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).		
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.	Planificamos actividades formativa y de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgo y conflicto, se evidencia : listado de asistencia	
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y de la análisis costo/beneficio.	Si se hacen enlaces de formación institucional para la capacitación en las áreas, evidencias: cartas enviadas y recibidas.	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	No tenemos planes o políticas que promuevan las 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
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Hacemos reuniones periódicas para fomentar el trabajo en equipo, además hemos instalado el buzón de sugerencias. Evidencia: circulares	
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)).		
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.	Tenemos un comité de calidad y una Directiva de la Asociación de Servidores públicos, evidencias: Acta de conformación de ambos comités.	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleado 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.		
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.	Se realiza mediante el buzón de sugerencias.	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Aseguramos buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud, se evidencia entrega de guantes, Guía CAF 2013 Documento Externo Página 19 de 43 SGC-MAP alcohol y materiales para el cuidado de los empleados.	
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.	Garantizamos las 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,	

	evidencia: se otorgan permisos de maternidad y universitarios	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Escuchamos las necesidades de los empleados y se les brinda ayuda a los más desfavorecidos, evidencia a través del departamento asistencia Social	
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).	Realizamos diferentes actividades de ayudas culturales y sociales, evidencia: premiaciones en el día de las madres y día de las secretarías.	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	Tenemos identificados los socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones, evidencia: listado y relación de proveedores y suministradores, y juntas de vecinos.	
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.	Desarrollamos acuerdos con instituciones privadas para mejorar la gestión de cobro del ayuntamiento, también tenemos otro acuerdo con la Fuerza Aérea, el Ministerio de Educación entre otros, evidencias: Acuerdos firmado.	

<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>Fomentamos y organizamos las 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, evidencias: Convocatorias a reuniones, actas de reuniones y fotos.</p>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>Realizamos visitas y colaboraciones de acuerdo a los compromisos de los acuerdos interinstitucional, evidencias: Fotografías de reuniones en las visitas</p>	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>Si, ya fueron puestas en marchas.</p>	
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>Si a través de la dirección de planificación y desarrollo los diferentes acuerdos institucionales.</p>	
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.</p>	<p>Se evidencia con las colaboraciones a organizaciones diversas.</p>	
<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>	<p>Se evidencia a través de las juntas con las asociaciones y la sociedad</p>	
<p>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p>	<p>Seleccionamos los proveedores de acuerdo a la Ley 340-06, definimos quienes deben firmar los contratos que tienen que firmar, donde se hacen responsables con la garantía y la calidad, Evidencia: Relación de Proveedores. Copias de contratos firmados</p>	

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.).	Aseguramos una política proactiva de información, sobre el funcionamiento de la organización, las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc. evidencia: la página web, portal institucional, redes sociales, contratos de publicidad, boletines, mural informativo.	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	Animamos a los activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil, evidencia: convocatoria e a reuniones y convocatoria a sesiones del concejo.	
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.	Realizamos las asambleas de presupuesto participativo por zonas y comunidades. Evidencia: Listado de participación y actas de las asambleas.	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	Contamos con un buzón de sugerencias, colocado en los pasillos de nuestro ayuntamiento.	
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de	Transparentamos nuestras informaciones los informes trimestrales y se dan muchas conferencias y hacemos rendición de	

preparación de información en Intranet).	cuentas, evidencia Publicaciones en las redes sociales.	
6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).		No se evidencia.
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.	Se ofrece información a los ciudadanos clientes acerca de los servicios disponibles en la página Web, así como en las redes sociales. Evidencias: página web.	
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 evidencia.

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Se realiza la ejecución presupuestal a través de los informes enviados trimestral de la ejecución presupuestaria. Evidencia: Ejecución Presupuestaria Mensual.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Analizamos los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras. Evidencia: Minutas reuniones con el equipo financiero.	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Aseguramos la transparencia de la gestión a nivel general. Evidencia: muestra el SISMAP.	

4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Asegura la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes, evidencia: a través del SISMAP, contabilidad financiera, reportes financieros.	
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.).	Introducimos sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas, evidencias: Sistema SIAFIN	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.		No se realiza, debemos mejorar la responsabilidad financiera manteniendo un control financiero centralizando.
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Si se fundamentan las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética. Evidencia: presupuesto.	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Se incluyen resultados en el depto. De presupuesto en conjunto con los organismos rectoros. Evidencia: expediente de presupuesto	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos. 2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.	Estamos desarrollando un plan de capacitación con el INAP que se va ejecutando según lo convenido. Garantizamos que la información disponible externamente sea recogida,	

<p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurarse de su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>procesada, usada eficazmente y almacenada, evidencia: en las páginas web, que tiene la organización. Como, Instagram, el portal de la alcaldía.</p> <p>Se invita a todos los departamentos necesarios con una hoja de registro para asegurar la participación de los mismos.</p> <p>Lo implementamos mediante correos electrónicos y también se informan a través de comunicaciones escritas y vía teléfono, evidencias: correos enviados, recibidos y comunicaciones escritas y vía telefónica.</p> <p>Se evidencia a través de la base de datos, se puede recuperar toda la información en caso de que este no este. Evidencia archivos digitales y archivo físico.</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>
---	--	---

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los		

<p>objetivos estratégicos y operativos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello. 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas. 4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. 5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública. 6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente. 7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario. 8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos. 	<p>Aseguramos el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas, evidencias computadora con programa actualizados de acuerdo al área de trabajo</p> <p>Realizamos varios talleres de fortalecimiento tecnológico para mejorar el servicio, evidencias: Convocatorias y registros de participantes.</p>	<p>No se evidencia. No se evidencia.</p>
--	--	---

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público). 2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles. 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. 4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. 5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público). 	<p>Equilibramos la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización, ya que estamos ubicado en un lugar céntrico de la ciudad, con transporte público, evidencias: Foto de la ubicación del Ayuntamiento</p> <p>Si se asegura un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados, evidencia: ordenes de compras para materiales de mantenimiento, y pagos realizados por el servicio.</p> <p>Garantiza la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes,</p>	

<p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>evidencias: Oficinas con señaléticas, parqueo y rutas de transporte público)</p> <p>Nuestras instalaciones están a disposición de la comunidad local. Evidencia: Carta de solicitud y carta de autorización para el uso de la instalación.</p>	
--	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p> <p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Se realiza mediante los proveedores informales dándole un formulario, pidiendo los requisitos de información necesaria y documentos para que</p>	

<ol style="list-style-type: none"> 5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes). 6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización. 7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario, 8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.). 9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia). 10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios. 	<p>cambien su rol a proveedores formales, evidencias: Formularios Se evidencia a través de presupuesto participativo y consejos de la sociedad civil y reuniones con empleados.</p> <p>Se realiza en el portal de la página web de la alcaldía, sancristobal.gob.do también en las demás redes sociales, , Instagram entre otros, evidencias: capturas de los portales digitales</p> <p>Se evidencia cuando se suplen necesidades a comunidades. Ej. Construcción de obras.</p> <p>Se han tomado como modelo otros ayuntamientos para mejorar aéreas como recolección de desechos sólidos.</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.		No se evidencia.

<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejoramiento de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca de los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y diversidad, etc.).</p>	<p>Se evidencia la creación del consejo de desarrollo económico y social.</p>	
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>Se evidencia la creación del comité de calidad, en el cual dos integrantes son parte de la sociedad civil.</p>	
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>		
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de e nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>Nos reunimos con los proveedores informales a los cuales se les facilitó el formulario para identificar cuáles eran los documentos que necesitaban para pertenecer a proveedores formales y solucionar ese problema.</p>	
<p>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>	<p>Se evidencian contratos con medios de comunicación.</p>	
<p>7. Promover la accesibilidad de la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>Realizamos autoevaluaciones CAF de todas las unidades del ayuntamiento, evidencia: Autodiagnóstico CAF.</p>	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>Se evidencia un buzón de sugerencias en la institución y en el portal web.</p>	

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.		
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Se involucran un 20% mediante las reuniones con los grupos de interés del municipio. Evidencia: minutas reuniones	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		
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.	Si existe total transparencia en todos los procesos de toma de decisiones, evidencia: SISMAP Municipal	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Se evidencia con la participación de juntas de vecinos y grupos comunitarios para solucionar problemas.	
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).		
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).	Nuestras informaciones están disponibles en diferente medio, evidencias: página web, SISMAP, Redes Sociales y los archivos físicos.	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas). 2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. 3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). 4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.). 5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.). 6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.). 7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.). 8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos. 9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización. 10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. 	<p>La imagen global de la institución se refleja a través de su código de ética.</p> <p>El consejo económico y social se reúnen, el departamento de asuntos comunitarios y las juntas de vecinos</p> <p>El edificio tiene rampa para discapacitados está ubicado en lugar céntrico con facilidades de vehículos públicos.</p> <p>Se evidencia con la oficina de libre acceso a la información y el portal de transparencia en la pág. Web.</p> <p>Se evidencia en la construcción de obras de infraestructuras.</p> <p>Se evidencia mediante la pág. Web, portal de transparencia, publicación de revistas, oficina de libre acceso a la inf.</p>	

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos en el diseño de los procesos de toma de decisiones. 2. Sugerencias recibidas e implementadas. 3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. 4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes. 5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. 	<p>Las juntas de vecinos a través de asambleas comunitarias nombran comité de seguimiento que trabaja de la mano con la oficina de asuntos comunitarios.</p> <p>Recibimos sugerencias a través del buzón y se implementan según se analizan</p> <p>La oficina de asuntos comunitarios organiza anualmente diferentes asambleas con las juntas de vecinos de las diferentes comunidades</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No se ha realizado.</p>

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. 	<p>Contamos con un horario exclusivo de 8:00am a 3:00pm, con una hora de Almuerzo. Inmediatamente el ciudadano llegue a la institución es asistido por un policía municipal quien le saluda y le da la cordial bienvenida luego es remitido a la recepción de ahí la recepcionista se encarga de dirigirlo hacia el departamento correspondiente.</p>	

3. Costo de los servicios.	Todo depende del tipo de servicio que el ciudadano/a, desee cada departamento cuenta con precios diferentes.	
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia. 2. Disponibilidad y precisión de la información. 3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización. 4. Número de actuaciones del Defensor Público. 5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	Programas televisivos, redes sociales, oficina de libre acceso a la información pública. Se evidencia: en la oficina de libre acceso a la información, portal de transparencia.	No se ha realizado. No se evidencia. No se evidencia. No se evidencia.

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

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

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.**Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). 2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 3. Participación de las personas en las actividades de mejora. 4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético. 5. Mecanismos de consulta y diálogo. 6. La responsabilidad social de la organización. 	<p>Se evidencia en el presupuesto participativo y en la creación del consejo municipal de desarrollo.</p>	<p>No se evidencia.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello. 2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. 3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. 4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido. 5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. 		<p>No se evidencia.</p>

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.). 2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud). 3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización. 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo. 	<p>Nuestro sistema de trabajo es muy corporativo a la misma vez colaborativo colaborativo mantenemos una relación tanto amistosa como laboral, siempre y cuando se cumpla con su rol de responsabilidad y su fiel cumplimiento en el ámbito laboral, los diferentes departamentos trabajan en conjunto.</p> <p>Tenemos flexibilidad de horarios tanto universitarios, citas médicas y diligencias personales.</p> <p>Las condiciones de trabajo son eficiente visto que cada oficina cuenta con sus equipos de trabajo, el ambiente es cómodo visto que tienen aire acondicionado.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. 2. Motivación y empoderamiento. 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización. 	<p>Se evidencia con el empleado del mes.</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).	Se evidencian computadoras e internet en las oficinas y las diferentes extensiones telefónicas en cada departamento.	No se evidencia.
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).		No se evidencia.
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).		No se evidencia.
4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.		No se evidencia.
5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.		
6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).		
7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).		No se evidencia.
8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se evidencia.
9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo,		No se evidencia.

<p>10. posible conflicto de interés). Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>		No se evidencia.
--	--	------------------

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local/global).</p> <p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo o percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación</p>	<p>Aportamos con las actividades deportivas. Evidencias: Fotografías de las diferentes actividades.</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se ha realizado.</p>

<p>del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>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.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>Se evidencia mediante buzón de sugerencia.</p> <p>Se evidencia a través de fotos colgadas en el mural donde se organizan eventos culturales y sociales.</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>
---	--	---

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de</p>		<p>No se evidencia.</p>

<p>materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medio ambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. 3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). 4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.). 5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas). 6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas. 7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados). 8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales). 9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas). 10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad). 	<p>Reuniones con la mesa ciudadana.</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se ha realizado.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se ha realizado.</p> <p>No se evidencia.</p>
--	---	---

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos). 2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos). 3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. 4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. 5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto. 6. Resultados de benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. 7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. 	<p>Se firman acuerdos de manera públicas interinstitucionales.</p>	<p>No se realiza.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No evidencia.</p> <p>No se realiza.</p> <p>No se evidencia.</p>

SUBCRITERIO 9.2.Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). 3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo). 		<p>No se realiza.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>

<p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.</p> <p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p> <p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>Se evidencian a través del SISMAP indicador 6.03</p> <p>Se realizó una inspección a lo aérea financiera a través de una compañía privada. Evidencia: resultados de la inspección.</p>	<p>No se evidencia.</p>
---	--	---

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.