



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

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**Ayuntamiento Las Matas de Farfán**

**FECHA**

**Julio 2021**

## MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación

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

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

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

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

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

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

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF. Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

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

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

### **Evaluación Individual.**

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

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

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



<p>aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</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>trazan las pautas del buen comportamiento, se les orienta en el trato al ciudadano, vocabulario, respeto, cumplimiento de horario, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b> Listado. En el Ayuntamiento se maneja el proceso de compras apegado a la Ley 340-06, Se realizan comparaciones de precio, se descarta como proveedor los comercios propiedad del Alcalde, Se ha establecido como único medio de pago en Caja de la Alcaldía.</p> <p><b>Evidencias:</b> Cotizaciones solicitadas Vs. La seleccionada, el manejo de los talonarios exclusivo del área de caja; Factura y cheques de pago.</p>	<p>No se evidencia</p>
--	--	------------------------

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

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

<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</li> <li>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).</li> <li>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como "Balanced Scorecard").</li> <li>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.</li> <li>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</li> </ol>	<p>En el Ayuntamiento se tienen definidas las funciones, niveles jerárquicos, algunos perfiles.  <b>Evidencias:</b> Organigrama, Manual de Funciones, algunos perfiles.</p> <p>En el Ayuntamiento ha sido revisada y actualizada la Estructura Organizativa con el acompañamiento del MAP.  <b>Evidencias:</b> Organigrama 2018</p> <p>El Ayuntamiento ha realizado una autoevaluación CAF previa a la presente.  <b>Evidencia:</b> Guía CAF 2017</p>	<p>No se evidencia que se cuente con los perfiles para todos los puestos, un sistema de gestión por procesos y alianzas.</p> <p>No se cuenta con indicadores de objetivos definidos por áreas.</p> <p>No se tiene un sistema de gestión de la información, ni se evidencia se monitoricen los logros estratégicos.</p> <p>No se cuenta con una estrategia de administración electrónica.</p>
---	---	--

<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>En el Ayuntamiento se generan las condiciones para el trabajo en equipo, los departamentos que demandan mayor personal en determinadas tareas reciben apoyo de los demás hasta la conclusión de las mismas. <b>Evidencias:</b> Apoyo a RH y Tesorería los días de pago, cooperación con el área de registro.</p>	<p>No se evidencia que se cuente con los equipos necesarios en todas las áreas.</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>Para la información interna se realiza directamente con el personal administrativo y por medio del capataz para el personal que labora fuera, se emiten circulares y memorándum, se cuenta con un mural informativo para la comunicación interna y externa, de igual manera se utilizan los medios de radio y televisión local, adicional al perifoneo en la comunidad. Se publica además por medio de las redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram) <b>Evidencias:</b> Circulares, memorándum, Grabaciones radiales y televisadas, redes sociales.</p>	<p>No se evidencia una cultura de innovación</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. 10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>		<p>No se evidencia que se comuniquen los motivos de las iniciativas o los cambios.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>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>El Alcalde supervisa personalmente las obras, se muestra abierto a escuchar al personal, procurando dar respuesta a los problemas que le son planteados.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos, videos, Informes de trabajo.</p> <p>Todo el personal es recibido de igual manera por el Alcalde sin discriminación alguna.</p> <p>El Alcalde consulta sobre temas del Ayuntamiento en las diferentes áreas dependiendo del tema a tratar.</p> <p>Desde el Ayuntamiento se promueve la capacitación del personal para crear competencias, Se le provee de los equipos necesarios, Tanto al personal externo como interno.</p> <p><b>Evidencias:</b> Taller a Barrenderos, Taller de servicio al Cliente, Trabajo en Equipo. Asignación y entrega de equipos, En las reuniones del Alcalde con todo el personal brinda retroalimentación en cuanto al desempeño.</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se cuenta con la evidencia de las reuniones</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>EL Alcalde ha delegado en parte del personal como la Enc. De RRHH, y la Tesorera algunas responsabilidades,</p> <p>Desde el Ayuntamiento se promueva la capacitación del personal para crear competencias, Se le provee de los equipos necesarios, Tanto al personal externo como interno.</p> <p><b>Evidencias:</b> Taller a Barrenderos, Taller de servicio al Cliente, Trabajo en Equipo.</p>	<p>No se evidencian las designaciones.</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>El Alcalde es abierto a escuchar al personal, procurando dar respuesta a los problemas que le son planteados.</p> <p>Desde el Ayuntamiento se atienden las circunstancias particulares que se puedan presentar en el personal, se le da asistencia con temas policiales, de salud, transporte,</p>	<p>No se cuenta con la evidencia.</p> <p>No se ha reconocido el trabajo individual o de equipo. No se cuenta con la evidencia</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>		<p>No se tienen identificados los grupos de interés ni se ha realizado análisis de sus necesidades presentes y futuras.</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> <li>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.).</li> <li>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</li> </ol>	<p>Desde el Ayuntamiento se involucra como autoridades políticas al Concejo de Regidores para los temas de gestión.  <b>Evidencia:</b> Inclusión de los temas a tratar en la agenda de la Sala Capitular.</p> <p>Se evidencia por medio de los trabajos en conjunto en las mesas sectoriales con La Gobernación Provincial,</p> <p><b>Evidencias:</b> comunicaciones, coordinación de trabajo, participación en actividades, fotos.</p> <p>Se han recibido invitaciones de Juntas de vecinos, El grupo La Unión Hace la Fuerza de Villa Carmen,  <b>Evidencias:</b> invitaciones</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>No se han identificado las políticas relevantes para incorporarla en la gestión del Ayuntamiento.  No se han alineado los objetivos institucionales a las políticas públicas.</p> <p>No se cuenta con este tipo de alianzas</p>
--	--	--

9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.		No se promueve para conocimiento público los servicios del Ayuntamiento
10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.		No se cuenta con el desarrollo de un concepto de marketing.

**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
<ol style="list-style-type: none"> <li>Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</li> <li>Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</li> <li>Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</li> <li>Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/ desarrollo de la organización.</li> </ol>	<p>En el Ayuntamiento se realiza levantamiento de las necesidades de obras en los sectores por medio de Asambleas comunitarias.</p> <p><b>Evidencias:</b> Convocatorias, Actas de Reuniones, Registros de participantes.</p>	<p>No se tienen identificados los grupos de interés</p> <p>No se evidencia que se realice el levantamiento de información con todos los grupos de interés.</p> <p>No se ha realizado este análisis.</p> <p>No se ha realizado este análisis sobre el desempeño del ayuntamiento.</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>No se han analizado las debilidades y fortalezas del Ayuntamiento, no se evidencia realización de análisis FODA.</p>
--	--	---

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</li> <li>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</li> <li>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</li> </ol>		<p>No se han elaborado planes estratégico u operativos orientados al logro de la Misión y Visión</p> <p>No se realiza.</p> <p>No se realiza.</p> <p>No se realiza.</p> <p>No se realiza.</p> <p>No se cuenta con una política 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
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</li> <li>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.</li> <li>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).</li> <li>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</li> <li>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.</li> <li>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).</li> <li>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</li> </ol>		<p>No se cuenta con una estrategia definida.</p> <p>No se realiza.</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 han realizado benchlearning ni se cuenta con laboratorios de conocimiento.
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.		No se cuenta con indicadores internos para el cambio.
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.		No se realiza.
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 realiza.
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.		No se realiza.
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No se realiza.
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.		No se evidencia el uso de la administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de los servicios o acercar al ciudadano.

### **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>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.</li><li>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).</li><li>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.</li></ol>	<p>El ayuntamiento cuenta la planificación de recursos humanos. Evidencia: planificación RRHH. 2021.</p>	<p>No están definidas la política de gestión de RRHH.</p> <p>No se cuenta con un perfil definido, para cada puesto.</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 cuenta una política definida.</p> <p>No se realiza</p> <p>No hay perfiles para los puestos ni descripción de funciones.</p> <p>No se realiza.</p> <p>No se ha realizado</p>
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la</p>		<p>No se evidencia que se hallan identificado las capacidades del personal.</p>

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 han realizado debates para la formación del personal.
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.	En el Ayuntamiento contamos con un plan de formación	No se evidencia una entrevista previa, ni espacios para retroalimentación.
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.		Aun no se han contemplado la capacitación en liderazgo
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).	En el Ayuntamiento se le asigna un mentor al personal de nuevo ingreso, hasta que es evaluado y comprobado su adaptación.	No se cuenta con la evidencia.
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.		No se ha realizado.
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-		No se realiza.

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.	Se ha impartido talleres sobre Comunicación asertiva.  Evidencia: Certificados de participación	No se han tomado en cuenta para incluir los demás temas en Plan de Capacitación.
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.		No se evidencia
10. Revisar 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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Se realiza a través de reuniones. Evidencia: Registro de participantes.	
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 cuenta con una promoción de espacios para recoger las ideas y sugerencias del personal
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		No se evidencia que se involucre al personal en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.

cación e implantación de acciones de mejora.		
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.		No se realiza.
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.		No se ha aplicado encuesta al personal.
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.		No se ha aplicado encuesta al personal.
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>En el Ayuntamiento se estuvo dividiendo el personal a raíz de la Pandemia a fines de evitar la propagación del COVID.</p> <p>Se hace entrega de equipos de seguridad entregado al personal que maneja herramientas de riesgo.</p>	No se cuenta con las evidencias correspondientes.
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.	<p>En el Ayuntamiento se le brindan los permisos necesarios al personal, atendiendo a sus condiciones específicas.</p> <p>Evidencias: Permisos en los expedientes.</p>	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>En el Ayuntamiento se presta atención especial al personal con condiciones de salud, emocionales y diversos casos. Se le da asistencia con temas policiales, de salud, transporte.</p> <p>Evidencia: Recetas, pagos de facturas.</p>	

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 ha implementado.
--	--	------------------------

**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.).		No se han identificado los socios claves.
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.		No se evidencia que se cuente con Acuerdos de colaboración.
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.		No se evidencia que se cuente con Acuerdos para proyectos.

4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No se realiza.
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No se han identificado posibles alianzas público privadas.
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.		No se realiza.
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No se realiza.
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No se han realizado benchmarking o benchlearning.
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.		No se realiza.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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 cuenta con una Cartera de Servicios, publicada y socializada con los ciudadanos clientes.
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.	Desde el Ayuntamiento se anima a los ciudadanos clientes a opinar y expresar sus necesidades por medio de las Asambleas comunitarias. Se anima a que se organicen a través de las Juntas de vecinos.	

	Evidencias: Convocatoria, Fotos Actas de Asambleas.	
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.		No se evidencia que se involucren los ciudadanos clientes en el co-diseño de los procesos.
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.).		No se cuenta con un sistema para recoger datos, opiniones, sugerencias o quejas de los ciudadanos clientes.
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	El Ayuntamiento realiza rendición de cuentas de forma anual, donde brinda datos de los logros y cumplimiento de metas. En la página web se publican los actos, obras, presupuesto, ejecución presupuestaria, así como en el SISMAP Municipal. Evidencias: Informe de rendición de cuentas, página web, SISMAP Municipal.	
6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como coproductores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y coevaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	Se ha coordinado con los municipios los días de recogida de los residuos por sectores, por medio de anuncios radiales. Evidencias: publicación radial.	
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los		No se cuenta con Carta compromiso, ni estándares de calidad definidos

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 cuenta con un análisis sobre la evolución y el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes.

### **SUBCRITERIO 4.3.Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Alinearla gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	En el Ayuntamiento se prevé un presupuesto Anual, en el que estima la inversión a destinarse a las obras y servicios misionales. Evidencia: Presupuesto 2021	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.		No se realiza análisis de riesgos financieros.
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	En el Ayuntamiento se hace entrega del presupuesto a los regidores, a la DIGEPRES y se publica en el SISMAP. Evidencias: SISMAP, remisión a DIGEPRES,	No se cuenta con la evidencia de entrega a los regidores.
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.		No se evidencia

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
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.		No se evidencia
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.		No se evidencia
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.		No se evidencia

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Garantizar que la información disponible externa sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</li> <li>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</li> </ol>		<p>No se evidencia que se garantice la conservación del conocimiento.</p> <p>No se evidencia que se garantice la que la información esté disponible, procesada y almacenada</p> <p>No se realiza</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 áreas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida del posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>Las informaciones se transmiten por medio de reuniones con todo el personal convocado para situaciones específicas. Evidencias: Informes, convocatoria, lista de participantes.</p> <p>En el Ayuntamiento se cuenta con un expediente físico de todo el personal. Evidencia: Archivos de expedientes del personal en RRHH.</p>	<p>No se cuenta con un intercambio de información permanente. Ni con manuales descritos.</p> <p>No se realiza.</p>
--	---	--

#### **SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la</p>		<p>No se cuenta con un diseño de gestión de las tecnologías orientado al logro de los objetivos. No se realiza.</p> <p>No se realiza.</p>

<p>tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas:</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>Se ha implementado la digitalización del proceso de compras y contrataciones que se hacía de forma manual. Evidencias: Archivos digitales, Facturas digitales.</p> <p>Se han tomado cursos en línea, Evidencia: Taller de Detección de Necesidades, con el INAP.</p>	<p>No se realiza.</p> <p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha concluido el proceso de digitalización en línea con los proveedores.</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se han identificado las innovaciones tecnológicas a incorporar en el Ayuntamiento.</p> <p>No se realiza.</p>
--	---	---

**SUBCRITERIO 4.6.Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrarlaeficienciayeficaciadeemplazamientoofísicodelaorganizacióncon lasnecesidadesyexpectativasdelosusuarios(porejemplo,centralización versusdescentralizacióndelosedificios/ 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 mantenimientoeficiente,rentableysostenibledelosedificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizarelusoeficaz,eficienteysostenibledelosmediosdetransporteylos recursosenergéticos.</p> <p>5. Garantizarlaadecuadaaccesibilidadfísicadelosedif</p>	<p>Se realiza un mantenimiento periódico a los equipos electrónicos.</p> <p>En el Ayuntamiento contamos con personal fijo para el mantenimiento de los equipos de transporte. Evidencia: Personal en nómina, y Taller propio.</p>	<p>No se cuenta con un equilibrio de la planta física, el proceso de remodelación y adecuaciones del espacio físico no he concluido.</p> <p>No se cuenta con la evidencia del mantenimiento brindado a los equipos.</p> <p>No se evidencia el mantenimiento de la planta física, mobiliario.</p> <p>No se cuenta con parqueos disponibles.</p>

<p>icios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>En el Ayuntamiento se pone a disposición de la comunidad el uso del Salón Municipal. Evidencia: Fotos de eventos, Solicitudes recibidas.</p>	<p>No se cuenta con la políticas de gestión de los activos físicos.</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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>No se cuenta con un Mapa de Procesos ni el Manual de procedimientos. No se han identificado.</p>

<ol style="list-style-type: none"> <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> <li>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).</li> <li>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.</li> <li>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</li> <li>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.).</li> <li>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).</li> <li>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.</li> </ol>		<p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado.</p> <p>No se han involucrado el personal ni grupos de interés en la mejora de los procesos</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se cuenta con servicios electrónicos.</p> <p>No se han realizado benchlearnig.</p>
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	En el Ayuntamiento tenemos identificados los servicios ofrecidos: -Servicio de Registro Civil -Recogida de residuos sólidos -limpieza de las áreas comunes -Construcción de aceras y Contenes	No se cuenta con la cartera de servicios elaborada y socializada.
2. Involucraralosciudadanos/clientes eneldiseñomejoradelosserviciosy productos (por ejemplo, por medio deencuestas, retroalimentación, grupos focales, sondesacercalosservicios yproductos y si son eficaces teniendo encuentaaspectosdegéneroyde diversidad, etc.).		No se realiza.
3. Involucraralosciudadanos/clientesy aotrosgrupos deinteréseneldesarrollo delosestándaresdecalidadparalosservicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.		No se realiza.
4. Involucraralosciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.		No se ha realizado.
5. Involucraralosciudadanos/clienteseneldiseñoydesa rrollode nuevos tipos de servicios interactivos, de entregadeinformación y de canales de comunicación eficaces.		No se realiza.
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.		No se realiza.

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, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).		<b>No se realiza.</b>
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.		<b>No se cuenta con un sistema para la gestión de las quejas y sugerencias.</b>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.		No se ha realizado.
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.		No se han identificado cuales procesos se pueden coordinar con otros socios claves
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se realiza.
4. Empezar 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 realiza.

5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No se realiza.
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 realiza.
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).		No se realiza.

## 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:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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 ha medido la percepción de los clientes con relación a la imagen del Ayuntamiento.
2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.		No se ha medido la percepción de los clientes con relación a si son involucrados en los procesos y toma de decisiones.

<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</li> <li>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</li> <li>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.).</li> <li>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</li> <li>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</li> <li>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</li> <li>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</li> <li>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</li> </ol>		<p>No se ha medido la percepción de los clientes con relación a la accesibilidad.</p> <p>No se ha medido la percepción de los clientes con relación a la transparencia por parte del Ayuntamiento.</p> <p>No se ha medido la percepción de los clientes con relación a la calidad de los servicios.</p> <p>No se ha medido la percepción de los clientes .</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p>
---	--	--

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño de la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.		No se ha medido el grado de implicación de los ciudadanos clientes.

<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</li> <li>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</li> <li>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</li> <li>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</li> </ol>		<p>No se ha medido la cantidad de sugerencias recibidas, ni cuántas han sido implementadas. No se ha medido el grado de utilización de métodos innovadores para atención a los ciudadanos clientes.</p> <p>No se cuenta con indicadores de cumplimiento ni la medición de los mismo.</p> <p>No se cuenta con una revisión periódica con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes ni su alcance o grado de cumplimiento.</p>
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</li> <li>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</li> <li>3. Costo de los servicios.</li> <li>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</li> </ol>	<p>El Ayuntamiento labora de 08:00 a.m. a 2:30 p.m.</p>	<p>No se ha medido el tiempo de espera en la prestación de los servicios.</p> <p>No se ha medido el costo de todos los servicios.</p> <p>No se ha medido la disponibilidad de la información de los servicios.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número de canales de información y su eficiencia.</li> </ol>	<p>El Ayuntamiento cuenta con un total de seis medios como canales de información. Radial, Circulares, Pagina Web. Facebook, twitter, Instagram.</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>Con los mismo no se llega al 100% de la población.</p> <p>Se cuenta con Cero números de actuaciones del Defensor Público.</p>	<p>No se ha medido la disponibilidad y precisión de la información.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p>
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. 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 medido la cantidad de quejas recibidas ni el tiempo de respuestas de las mismas.</p> <p>No se ha medido la cantidad de expedientes con errores, devueltos o que necesitaron ser repetidos.</p> <p>No se ha medido.</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 ha medido la percepción del personal con relación a la imagen global del Ayuntamiento</p> <p>No se ha medido la percepción del personal con relación a si son involucrados en la toma de decisiones, si su conocimiento del marco institucional.</p> <p>No se ha medido la percepción del personal con relación al nivel de participación en las actividades de mejora.</p> <p>No se ha medido la percepción del personal con relación a su conocimiento en posibles conflictos de interés.</p> <p>No se ha medido la percepción del personal con relación a los mecanismo de consulta y dialogo</p> <p>No se ha medido la percepción del personal con relación a la Responsabilidad Social del Ayuntamiento.</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 comunicar sobre ello.</li> <li>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</li> </ol>		<p>No se ha medido la percepción del personal con relación a la capacidad de los directivos.</p> <p>No se ha medido la percepción del personal con relación al diseño y gestión de los procesos.</p>

<ol style="list-style-type: none"> <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 ha medido la percepción del personal con relación al reparto de tareas y sistema de evaluación.</p> <p>No se ha medido la percepción del personal con relación a los reconocimientos.</p> <p>No se ha medido la percepción del personal con relación al enfoque hacia el cambio e innovación por parte del Ayuntamiento.</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>
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.).</li> <li>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</li> <li>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidad y el trato y comportamientos justos en la organización.</li> <li>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</li> </ol>		<p>No se ha medido la percepción del personal con relación al ambiente del trabajo.</p> <p>No se ha medido la percepción del personal con relación al enfoque social, flexibilidad de horario y conciliación de la vida personal y laboral.</p> <p>No se ha medido la percepción del personal con relación a la igualdad de oportunidades y trato justo.</p> <p>No se ha medido la percepción del personal con relación a las condiciones de trabajo.</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>
-----------------	---	------------------------

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</li> <li>2. Motivación y empoderamiento.</li> <li>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</li> </ol>		<p>No se ha medido la percepción del personal con relación Al plan de carrera.</p> <p>No se ha medido la percepción del personal con relación a la motivación y empoderamiento.</p> <p>No se ha medido la percepción del personal con relación al acceso y calidad de la formación alienada a los objetivos estratégicos.</p>
---	--	---

### **SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.).</li> <li>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).</li> <li>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</li> <li>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</li> <li>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</li> <li>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la</li> </ol>		<p>No se ha medido el comportamiento del personal, en cuanto al absentismo.</p> <p>No se cuenta con indicadores en relación a la motivación.</p> <p>No se mide.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p>

<p>utilización del presupuesto para actividades formativas).</p> <p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>		<p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido la cantidad dilemas éticos.</p> <p>No se ha medido la frecuencia y participación voluntaria del personal en actividades de responsabilidad social.</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
<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,</p>		<p>No se ha medido la percepción de los munícipes en cuanto al nivel de conciencia sobre el Ayuntamiento.</p>

<p>participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p> <p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <p>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.).</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,</p>		<p>No se ha medido la percepción de los municipios en cuanto a la reputación del Ayuntamiento.</p> <p>No se ha medido la percepción de los municipios en cuanto al impacto económico del Ayuntamiento en el municipio.</p> <p>No se ha medido la percepción de los municipios en cuanto al enfoque medioambiental del Ayuntamiento.</p> <p>No se ha medido la percepción de los municipios en cuanto al impacto social.</p> <p>No se ha medido la percepción de los municipios en cuanto a</p>
--	--	--

<p>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 se ha medido la percepción de los municipios en cuanto a la calidad de la participación democrática.</p> <p>No se ha medido la percepción de los municipios en cuanto a accesibilidad, transparencia y comportamiento ético del Ayuntamiento.</p> <p>No se ha medido.</p>
---	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medio ambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>		<p>No se han medido los resultados del Ayuntamiento respecto al impacto en el medio ambiente.</p> <p>No se ha medido.</p>

<p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>Cero número de conferencias o intervenciones en coloquios.</p>	<p>No se ha medido la cobertura recibida por los medios.</p> <p>No se tiene la medición</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido el nivel de responsabilidad social.</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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</li> <li>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</li> <li>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</li> <li>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</li> <li>5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.</li> <li>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</li> <li>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</li> </ol>		<p>No se ha medido la cantidad y calidad e los servicios brindados. No se ha medido el impacto de los mismos.</p> <p>No se cuenta con la medición de estándares de calidad.</p> <p>No se cuenta alianzas formalizadas ni la medición en que se cumplen las mismas. No se han tenido auditorías.</p> <p>No se cuenta con mediciones en términos de benchmarking. No se cuenta con mediciones en cuanto a la innovación de los servicios.</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</li> <li>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).</li> <li>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</li> </ol>		<p>No se mide.</p> <p>No se ha medido el nivel de eficiencia de la Gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output)</p> <p>No se han registrado innovaciones ni el resultado de las mismas.</p>

<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</li> <li>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</li> <li>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.).</li> <li>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</li> <li>8. 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>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</li> <li>10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</li> <li>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</li> </ol>		<p>No se han realizado ni medido.</p> <p>No se ha medido el nivel de eficacia de las alianzas.</p> <p>No se ha medido el valor añadido por el uso de las TIC.</p> <p>No se cuenta con auditorías realizadas.</p> <p>No sea participado ni ganado en ningún tipo de concurso.</p> <p>No se tiene la medición</p> <p>No se tiene la medición</p> <p>No se tiene la medición</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.