

GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF (BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Junta Distrital El Limón V.G, Santiago

FECHA:

17/3/2022

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes</p>	<p>Existe Misión, visión y valores en la institución.</p> <p>Evidencias: Plasmado en la pared de recepción</p>	<p>No hemos Socializado con todos los grupos de interés, no esta colgado en la página web.</p> <p>No Socializa ni publica el marco de los valores alineado a la institución</p> <p>No contamos con Evidencias de las revisiones de las reformas del sector público y la agenda nacional</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).		
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p> <p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y</p>		<p>No se evidencian los objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados</p> <p>No contamos con evidencia que aseguren el funcionamiento de la institución</p> <p>No contamos con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.		
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	Periódicamente se realizan reuniones y talleres para incentivar los buenos valores y el trabajo en equipo Evidencias: Minuta sobre las reuniones, Fotografías de reuniones con el Comité gestor, reportes de los informes	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): 1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.		No se evidencian las estructuras organizativas, procesos, manuales y funciones
2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.		No se evidencia resultados cuantificables

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).		No contamos con un sistema de gestión
4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.		No se gestiona un sistema de información
5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.		No contamos con sistema instalado
6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	La institución asegura la efectiva comunicación a través de las redes sociales Evidencia: facebook, Whatsapp, instagram y pagina web	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	A través de encuentros y orientaciones generamos las condiciones propias de los equipos de trabajo. Evidencia: Convocatorias de reuniones, fotos y registro de participantes.	
8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del	A través de grupos de las redes sociales, flotas de celulares y mensajerías mantenemos con éxito nuestra comunicación interna.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	Evidencia: Flotas, Mensajería, Whatsapp, facebook, instagram y pagina web	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Nuestra institución ha realizado reuniones con los municipios, con el concejo de regidores y todos los empleados para hacerle saber los planes y proyectos de la institución Socializado con empleados cercanos</p> <p>Evidencia: Presupuesto participativo, Registros de participantes, Foto, convocatorias internas</p>	No contamos con evidencia sobre los compromiso de innovación

Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>Nuestro alcalde mantiene Informado oportunamente, capacitaciones continuas, en nuestra institución.</p> <p>Evidencia: minuta de las reuniones, Fotos de actividades internas y reuniones con el personal.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Nuestro alcalde es un líder abierto a escuchar sugerencias sin importar los cargos que ocupen los mismos. Evidencia: minuta de las reuniones, fotos de actividades internas</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p> <p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nuevas demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>Existen vías de información efectivas para comunicar los aspectos relevantes de la institución. Evidencia: comunicación formal, llamada telefónica, presencial y Comunicaciones vía WhatsApp.</p> <p>Nuestro Director tiene una cultura de diálogo abierto, ofrece apoyo sin eximir al empleado de sus responsabilidades. Evidencia: Convocatorias de reuniones, talleres y fotos</p> <p>Se brinda y delega funciones en base a las capacidades Evidencia: atreves de correo para la reuniones y actividades que potencializan el desempeño del empleado</p> <p>A través de la motivación y permiso para estudios y capacitaciones oportunas Evidencia: Registro de permiso de los empleados</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	A través de actividades en el día del trabajador, encuentros especiales y cumpleaños Evidencia: fotos de dichas premiaciones y se evidencia en el mural el empleado del mes	

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	A través de encuentros con autoridades superiores, municipales, provinciales, regionales y nacionales, tanto de las municipalidades y del congreso como funcionarios del gobierno central y entidades privadas y juntas de vecinos Evidencia: fotografías, registros de participante donde quedan plasmados el tema, minuta de las reuniones	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	Por medio de encuentros realizados para tales fines con diferentes instancias Evidencia: fotografías, registros de participante donde quedan plasmados el tema, minuta de las reuniones	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Se evidencia a través de las ejecutorias de obras de interés para el desarrollo territorial, embellecimiento y apoyo a sectores vulnerables y grupos zonales Evidencia: fotos de actividades.	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	Están vinculados pues además de las transferencias para las ejecutorias estar apegada al marco legal, los servicios ofrecidos según las pautas del	No se evidencia el alineamiento de desempeño

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>gobierno central y las estrategias de desarrollo establecidas por diversos organismos.</p> <p>Se trabaja con la junta de vecino, organizaciones política y de alto intereses comunitarios</p> <p>Evidencia: fotografía y comunicaciones</p> <p>Participamos en todas las actividades que se nos invita, tanto en nuestro territorio como fuera. Así mismo en las actividades que son libres, para todo público. Además hacemos convocatoria a las diferentes asociaciones.</p> <p>Evidencia: fotografía y video de la actividad.</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Nuestro líder nos insta a la transparencia contamos con un pagina web, facebook, instagram, Contamos con un enc. De comunicación y el RAI.</p> <p>Evidencia: publicaciones en redes sociales.</p>	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal,</p>		<p>No se han identificado las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>		<p>No hemos Recopilado ni revisado de forma periódica la información relevante sobre los levantamientos periódicos</p>
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p> <p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>		<p>No hemos Recopilado ni revisado de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográfica.</p> <p>No hemos realizado análisis FODA, ni gestión de riesgo.</p>

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>Nuestra institución tiene claro en la traducción de la misión y la visión lo objetivos dentro del plan operativo anual.</p> <p>Evidencia : Poa</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Involucramos los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia mediante el presupuesto donde equilibramos y planificamos conjuntamente con el personal y la sala de regidores en su aprobación. Evidencia: Acta de asamblea, fotografía y video</p> <p>Las ejecutarías se proponen en base a los recursos disponibles basados en la distribución de la ley 176-07. Evidencia: reportes de distribución</p>	<p>No lo realizamos</p>

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La planificación está establecida en base a prioridades y solicitudes de grupo de interés. Evidencia: presupuesto</p>	<p>No hemos redactado de forma separada las consultas,</p> <p>No tenemos actualmente indicadores. Estamos en la elaboración de plantillas para verificar mediante indicadores en cada una de las unidades</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Nos reunimos mensualmente se hacen secciones que son abiertas conjuntamente con los regidores, donde planteamos y evaluamos la eficacia de las tareas.</p> <p>Evidencia: acta asamblea y fotos.</p>	<p>No hacemos encuestas</p>

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>No lo estamos realizando</p> <p>No lo estamos realizando</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Evidencias: Publicaciones en portal digital, redes sociales.</p> <p>Contamos con el departamento de Libre Acceso a la información, además de tener a disposición nuestras redes sociales y el portal institucional.</p> <p>Evidencias: Fotos de nuestra OAIM, redes sociales</p> <p>Los cambios ejecutados van de la mano con los recursos disponibles asegurando los recursos necesarios.</p> <p>Evidencia: mensajes de whatsapp.</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>En nuestro presupuesto anual evaluamos las necesidades presente y futura del personal.</p> <p>Evidencia: Nominas</p>	<p>No contamos con evidencia del desarrollo e implementación de la política</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>Nuestra institución cuenta con un personal el cual se les brinda la facilidad de ocupar otras funciones en base a sus capacidades. Evidencia: acciones del personal a través de la evaluación de desempeño</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>Aplicamos la evaluación del desempeño y conversamos los resultados con los evaluados, para fortalecer el ejercicio de sus funciones. Evidencia: Evaluación de desempeño laboral</p>	<p>No contamos con evidencia de la igualdad de oportunidades, discriminación y exclusión</p> <p>No se evidencia</p>

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p> <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La Junta Distrital El Limón presta atención a la necesidades para que se capaciten y se innoven Evidencia: Registro de participante</p> <p>Se apoya dándole acompañamiento con una persona que le oriente en el área donde se va a desempeñar Evidencia: Fotografías de talleres, registro de participante y capacitaciones en el área requerida</p> <p>Se promueve a los externo de los empleado Evidencia: contrato del personal</p>	<p>No se ha implementado una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos.</p> <p>No contamos con un manual de inducción</p> <p>No se han desarrollado nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias</p>
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>Nos mantenemos orientando a que los empleados se capaciten en tecnología y áreas técnicas Evidencia: Registro de participante, Fotografías de formaciones en el puesto de trabajo</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>		<p>No contamos con un POA de empleados</p> <p>No se ha evaluado</p>

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Se promueve el trabajo en equipo, a través de reuniones y talleres. Evidencia: Fotografías de dichas actividades, Registro de participante</p> <p>Tenemos un grupo de trabajo para compartir ideas y situaciones laborales. Evidencia: Grupo de empleados vía whatsapp para informaciones</p>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e</p>	<p>Los planes se construyen con la participación de los diferentes empleados y con la asociación de servidores públicos Evidencia: RNC De Asociación De Servidores Público</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Laboramos en buenas condiciones ambientales y brindamos oportunidades para tales fines. Se realiza un mantenimiento periódico al área laboral. Evidencia: Registro de los certificados médicos y seguro de salud de los empleados</p> <p>Nuestros empleados reciben capacitaciones, y los que necesitan algún permiso para estudios se les facilita. Evidencia: Registros de los permisos otorgados y fotografías de las capacitaciones</p>	<p>No contamos con evidencia que procuren el consenso entre directivos y empleados</p> <p>No contamos con encuestas sobre la guía laboral</p>
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los</p>	<p>Actualmente brindamos apoyo a los empleados con algunas limitaciones. Contamos con empleados con condiciones especiales. Evidencia: Nombramientos de personas desfavorecidas o con discapacidad</p> <p>Tenemos establecido el reconocimiento a personas en el reglón de mérito estudiantil y de igual manera equipos deportivos y personas destacadas en diferentes renglones. Evidencias: Reconocimientos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).		

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	Tenemos empresas y empresarios de los diferentes sectores que colaboran con la institución, el desarrollo local y las relaciones interinstitucionales. Evidencias: Cartas de solicitud para colaboraciones	
2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y		No contamos con acuerdos

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>		<p>No se ha definido el rol y las responsabilidades de cada socio</p> <p>No se han identificado las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado</p> <p>No sé han definido las responsabilidades</p>

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>A través de la rendición de cuenta, difusiones o publicaciones</p> <p>Evidencia: Rendición De Cuentas Y Oficina Libre Acceso A La Información</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p> <p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Incentivamos a la participación de los municipios en las tomas de decisiones, a través de encuentros, redes sociales y reuniones. Evidencia: Fotos, redes sociales.</p> <p>Hemos establecido un buzón de sugerencias, pagina web, instagram y Facebook para el contacto con los ciudadanos clientes Evidencia: Pagina web, instagram y Facebook</p>	<p>No se desarrolla el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>La gestión financiera está alineada con los recursos tal forma que se pueda eficientizar el gasto Evidencia: Informes financieros y presupuesto</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> <p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> <p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p> <p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Evaluamos los riesgos de las decisiones financieras periódicamente. Evidencia: Presupuesto.</p> <p>Los registros financieros están sustentados bajo soportes que garantían el buen manejo presupuestario Evidencia: Informes financieros.</p> <p>La contabilidad se maneja con programas que permiten un buen manejo en bases a la transparencia y el control interno Evidencia: Informes financieros</p>	<p>No contamos con un sistema de planificación</p>
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>El control de las finanzas, en materia contable es propio del departamento, bajo la supervisión del ejecutivo</p>	<p>No contamos con evidencia que descentralicen las responsabilidades financieras</p>

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p> <p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>		<p>No contamos con la organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas</p> <p>No se procesan la quejas o sugerencias</p> <p>No se han realizado capacitaciones digitales gestionadas por la institución</p> <p>No se ha establecido redes de aprendizaje y colaboración</p> <p>No se monitorea la información y el conocimiento de la organización</p>
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p> <p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de</p>	<p>Poseemos grupos de redes sociales para tales fines Evidencia: Pagina web, facebook y instagram</p>	<p>No se afianza el ingreso y el intercambio de información de datos relevantes</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>		No se aplica

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> <p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>Poseemos internet y hacemos usos de la tecnología para eficientizar nuestras labores Evidencia: Instalación de internet en toda el area laboral y uso de tecnología a diario</p> <p>Aseguramos el uso de la tecnología de forma eficaz con las personas. Evidencia: Fotos de la web. Copias contratos de publicidad TV, Radios.</p>	No se monitorea la rentabilidad de las tecnologías usadas y su impacto.
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>Empleamos la tecnología para apoyar la innovación, realizando talleres vía online en la institución. Evidencia: registro del taller en google meet, registro de participante de los talleres que se reciben vía online.</p>	No utilizamos herramientas en la nube

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	Utilizamos la TIC para la mejoras de los servicios internos y externos, empleamos aplicaciones tales como; Excel, Word, google meet, zoom, página web, entre otras. Evidencia: digitación de formularios, documentos, solicitudes,	No contamos con una App para un espacio de quejas
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos. 7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		No se implementan normas o protocolos para la seguridad cibernética No se toma en cuenta impacto socioeconómico y ambiental de las TIC

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: 1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte,	Contamos con excelente instalación y distribución por departamento Evidencia: fotografía del local	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Contamos con condiciones de trabajo seguras y efectivas, incluyendo el acceso sin barrera de los ciudadano Evidencia: fotografía de la instalación</p> <p>Contamos con equipos técnicos, servicio de transporte y, estos son reutilizables potencializando el uso de de equipos técnicos, vehículo y mobiliario aportando a su buen funcionamiento. Evidencia: Facturas de reparaciones.</p> <p>Nuestra instalación esta a disposición de la comunidad Evidencia: fotografía de la actividades</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>Los equipos de transportes y recursos energéticos de la organización son utilizados de manera eficiente con un uso exclusivo para asuntos institucionales. Evidencia: Ruta de equipo de ornato y limpieza.</p> <p>Contamos con accesibilidad de estacionamiento para empleados y ciudadanos/clientes Evidencia: fotografía de los parqueos</p>	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Documento Externo
SGC-MAP

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p> <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>		<p>No contamos con mapas de proceso claves en torno a las necesidades de los grupos de interés</p> <p>No está diseñado un sistema para gestionar los procesos</p>
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales,</p>		<p>No se analiza y evalúa los procesos de los ciudadanos/clientes</p> <p>No contamos con una planificación de reducción en los procesos</p> <p>No se impulsa la innovación y la optimización en la prácticas nacionales e internacionales de los grupos de interés</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>		<p>No se mide los resultados para monitorear la eficacia de los procesos</p> <p>No se revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos</p>

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p> <p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>		<p>No hacemos mediciones que Involucren a los ciudadanos/clientes y grupos de interés</p> <p>No se implementa métodos innovadores orientados al ciudadano/cliente</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tablonas de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Contamos con unos brochures, de las actividades, cuando hay jornadas por eventualidades también se hacen brochurs.</p> <p>Evidencia: brochures</p>	<p>No se aplica</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p> <p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> <p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo:</p>	<p>Se crean mesa de trabajos con los grupos de interés (grupos de defensa).</p> <p>Evidencia: fotos y registro de participación</p>	<p>No contamos con procesos documentados</p> <p>No existe un sistema desarrollado para intercambio de datos.</p> <p>No se incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Utilizamos intercambios con otras juntas distritales para prestar servicios</p> <p>Evidencia: fotografía y comunicación</p>	<p>No se realiza el intercambio de datos y servicios compartidos</p>

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p> <p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento</p>		<p>No contamos con mediciones de la percepción o retroalimentación en diferentes aspectos de desempeño de la institución</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>		<p>No contamos con mediciones de orientación del ciudadano/cliente</p> <p>No contamos con mediciones Participación de los ciudadanos/clientes</p>
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>		<p>No contamos con mediciones</p> <p>No contamos con mediciones</p>

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> <p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para</p>		<p>No contamos con mediciones del nivel de confianza de institución y sus productos/servicios.</p> <p>No contamos con mediciones</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>		<p>No contamos con mediciones en el tiempo de entrega</p> <p>No contamos con mediciones diferenciación de los servicios</p>
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p> <p>6) Agilidad de la organización.</p> <p>7) Digitalización en la organización.</p>		<p>No contamos con mediciones para medir la capacidad de la institución para la innovación</p> <p>No contamos con mediciones</p> <p>No contamos con mediciones</p>

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Cuando la cantidad de usuarios es elevada en tiempo de espera es de 10 a 15 minutos.</p>	<p>No se evidencia el tiempo de espera sobre servicios</p> <p>No se mide el número de quejas y sugerencia recibida</p> <p>No contamos con mediciones</p> <p>No contamos con mediciones</p>

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	Contamos con 12 canales de información y comunicación Evidencia: Oficina de libre acceso a la información, Radio, prensa, televisión, internet, Chat online, Email, SMS, Llamadas, pagina web, instagram, facebook,	
2) Disponibilidad y exactitud de la información. 3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. 4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI. 5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 6) Tiempo de espera. 7) Tiempo para prestar el servicio. 8) Costo de los servicios. 9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	El alcance de nuestros esfuerzos sido fructífero porque ya tenemos nuestra oficina de libre acceso a la información pública. Evidencia: Formulario de solicitud de información Nuestro horario de atención es de 8:00am a 2:00Pm y cuando se presentan algunas más solicitudes de igual modo atendemos. Evidencia: Registro de asistencia de los empleado de los diferente departamento Contamos con catálogo de los servicios. Evidencia: Lista de precios los cuales oscilan desde 50-2,500	No se mide la disponibilidad No contamos con mediciones No se mide No se mide No contamos con mediciones

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>		<p>No contamos con mediciones del grado de implicación de los grupos de interés</p> <p>No contamos con mediciones</p>
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p> <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>		<p>No contamos con mediciones para atender ciudadanos/clientes.</p> <p>No contamos con mediciones</p> <p>No contamos con mediciones de la revisión periódica realizada con los grupos de interés</p>

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información</p>		<p>No contamos con mediciones de la Participación ciudadana</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>		<p>No contamos con mediciones</p>

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p> <p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>		<p>No contamos con mediciones sobre rendimiento general de la organización</p> <p>No contamos con mediciones del involucramiento de las personas en la misión, visión y valores.</p> <p>No se mide la percepción del personal con relación a estas actividades</p> <p>No contamos con un manual de ética</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal. 6) La responsabilidad social de la organización. 7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. 8) El impacto de la digitalización en la organización. 9) La agilidad de la organización.		No se mide la percepción No contamos con mediciones No contamos con mediciones No contamos con mediciones No contamos con mediciones

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a: 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 del desempeño de las personas. 4) La gestión del conocimiento. 5) La comunicación interna y los métodos de información. 6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.		No contamos con mediciones No se mide los procesos de la institución No contamos con mediciones No se mide aplica la gestión del conocimiento No contamos con mediciones No contamos con mediciones

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.		No se aplica el enfoque de cambios para nuestro crecimiento

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.		No contamos con mediciones
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).		No contamos con mediciones
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.		No contamos con mediciones
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.		No contamos con mediciones

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.		No contamos con un plan de carrera
2) Motivación y empoderamiento.		No contamos con medición de que reciben reconocimientos escritos
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.		No contamos con mediciones

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).		No contamos con mediciones
2) Nivel de participación en actividades de mejora. 3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados. 4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social. 5) 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 contamos con mediciones nivel de implicación en las actividades de mejora. No contamos con mediciones No contamos con mediciones No contamos con mediciones

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.		No contamos con mediciones del rendimiento individual de los empleados
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación. 3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas. 4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se aplica indicadores sobre el uso de herramientas digitales No contamos con mediciones No contamos con mediciones

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos		No contamos con mediciones

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.		
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p> <p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública 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>No contamos con mediciones</p> <p>No contamos con mediciones</p> <p>No contamos con mediciones impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad</p> <p>No contamos con mediciones de los demás indicadores.</p> <p>No contamos con mediciones de la sostenibilidad medioambiental</p> <p>No contamos con mediciones</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p> <p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>		<p>No contamos con mediciones</p> <p>No contamos con mediciones para dichos programas.</p> <p>No contamos con mediciones</p>

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>		<p>No contamos con mediciones</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos). 3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados. 4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización. 5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño. 6) Resultados de innovaciones en servicios/productos. 7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No hemos medido el impacto de la institución y beneficiarios directos de los servicios y productos prestados. No contamos con medición de un análisis comparativo en términos de productos y resultados. No contamos con mediciones No se ha hecho ninguna auditoria No se han ejecutado No contamos con mediciones

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima. 2) Mejoras e innovaciones de procesos. 3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	Muy eficiente, ya que estos recursos están distribuidos por cuentas las cuales van destinadas a cada propósito y proyecto de la institución, beneficiando a los ciudadanos. Evidencia: Presupuesto, las nóminas y comprobantes Se están elaborando proyecto que fomenten el bienestar de los servicios brindados	No se han implementado No contamos con mediciones

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>		<p>No contamos con las mediciones pertinentes</p> <p>No contamos con mediciones del impacto de la tecnología (digitalización)</p> <p>No hemos implementado auditorías internas.</p>
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p> <p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>		<p>No contamos con mediciones.</p> <p>No contamos con mediciones</p> <p>No contamos con mediciones sobre los Informe de logros</p>

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.

