



Avanzamos para ti



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE MATANZAS

FECHA

2021

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

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

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

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

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. 3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. 4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos. 5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto. 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>El ayuntamiento cuenta con una misión y una visión formulada, las cuales están visibles en la recepción. Como también con un mural informativo.</p> <p>El ayuntamiento cuenta con un código de ética el cual se practica de manera continua.</p> <p>Colocamos la misión, visión y valores en un espacio donde es visible para todos.</p> <p>Realizamos un informe en un tiempo determinado para dar a conocer lo que se va integrando.</p> <p>Realizamos una solicitud a la dirección de ética gubernamental para un posible acompañamiento en la elaboración de un nuevo código.</p> <p>Le damos seguimiento a lo establecido en el código de ética en el cual se previene la corrupción.</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>El departamento de Recursos Humanos al conjunto de la máxima autoridad implementa talleres de relaciones humanas, comportamiento y convivencia, a través de instituciones del Inap y propias del ayuntamiento.</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"> 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. 2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. 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). 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"). 5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de 	<p>El consejo crea un organigrama en el cual este se evidencia.</p> <p>Identificamos y fijamos las prioridades mediante una estructura organizativa anual y aplicando debidamente el P.P.M</p> <p>Los resultados se definen y detallan en la rendición de cuenta del presupuesto participativo que se realiza anualmente.</p> <p>Recibimos una capacitación para realizar el</p>	<p>No se realiza</p>

<p>gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>auto diagnostico con el modelo CAF y tenemos formulado nuestro comité de calidad.</p> <p>Evidencia: comunicación al MAP con el comité de calidad y registro de participación en el taller. Se hace a través del Sismap municipal.</p> <p>Evidencia: Sismap Municipal.</p> <p>Contamos con las condiciones en las diferentes áreas para realizar un trabajo en las distintas áreas de nuestra institución y eso se refleja en la eficiencia de los trabajos realizados.</p> <p>Contamos con un grupo de Whatsapp en el cual están integrados todos los empleados, también se convocan por medio de memorándum y correos electrónicos.</p> <p>Se demuestra el compromiso a través de las charlas que compartimos y en los talleres de formación que asistimos, manteniendo así una comunicación eficaz.</p> <p>Se evidencia mediante nuestras obras y proyectos.</p>	<p>Se promueve la innovación en la capacitación del personal.</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>La alcaldía actúa mediante el código ética establecida en la institución, promoviendo a su vez valores como el respeto, la responsabilidad entre otros.</p>	

<ol style="list-style-type: none"> 2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación. 3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización. 4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización. 5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual. 6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. 7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias. 8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva. 9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo. 10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados. 	<p>Promovemos la confianza a través de reuniones con el personal donde ellos se expresan y tomamos en cuenta sus puntos de vista.</p> <p>Se realiza una reunión semanal donde se le informa a cada empleado el avance de la institución, en esta también tratamos lo que nos falta por realizar.</p> <p>Realizamos un trabajo en equipo, brindándonos apoyo mutuo, luego nos reunimos para analizar el progreso de trabajo que hemos tenido.</p> <p>Se realiza a través de circulares informativas, las cuales son subministradas a los empleados, así como también evaluaciones de desempeño laboral y murales informativos.</p> <p>Delegamos responsabilidades en nuestros empleados en las actividades que realizamos, con esto fermentamos el sentido de liderazgo y trabajo en equipo.</p> <p>Realizamos talleres de aprendizaje en donde impartimos temas de mejoramiento a nuestros empleados en diferentes áreas</p> <p>En los encuentros que realizamos los empleados al igual que los líderes tienen una participación en cuanto a opinión y recomendaciones, las cuales se evalúan y se toman en cuenta.</p> <p>Se premia mensualmente al empleado que más dedicación puso en su labor, manteniendo así una motivación constante en ellos.</p> <p>Contamos con formularios personales en donde se deposita cada acción que solicitan los empleados, ya sean permisos, licencias,</p>	
--	---	--

vacaciones entre otros.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none">1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.	<p>Estos se implementan mediante el presupuesto participativo, mediante el cual se evidencian todos los grupos de interés.</p> <p>Establecemos acuerdos con las instituciones del estado tales como, Inapa, interior y policía, entre otras, a través de la mesa de seguridad ciudadana. Evidencia: portal del ayuntamiento.</p> <p>Se analiza entre el consejo superior de servidores de la institución en conjunto con la alcaldesa.</p> <p>Se analiza cada año antes de realizar el presupuesto anual.</p> <p>Trabajamos en conjunto con organizaciones que muestran interés en el desarrollo de la gestión, teniendo la misma participación de opiniones.</p> <p>En cada actividad que se realiza se convocan las personalidades de la provincia, como senador, gobernadora, diputados, y líderes provinciales y comunitarios.</p>	

<p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>En el ayuntamiento mantenemos comunicación con las autoridades de nuestra provincia para las alianzas y trabajos que se van a realizar en el municipio.</p> <p>Evidencia: comunicaciones enviadas a nuestras reuniones.</p> <p>La alcaldesa en conjunto con un equipo de la institución hace presencia en todas las actividades realizadas en el municipio.</p> <p>Evidencia: portal web, mural municipal.</p> <p>A través de nuestra redes sociales, portal web y el Simap ponemos en dominio público nuestros servicios y actividades, así vamos promoviendo nuestra la transparencia de la institución.</p> <p>Se promueve y se trabaja en conjunto con los productores locales, brindándoles así un apoyo en sus productos.</p>	
--	--	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>Identificamos mediante el Presupuesto Participativo Municipal todos los grupos comunitarios de interés, como son: juntas de vecinos, dirigentes comunitarios, líderes religiosos, etc.</p> <p>Estas se revisan mediante las asambleas comunitarias, las cuales se evidencian en las actas de las asambleas.</p>	

<ol style="list-style-type: none"> 3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. 4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización. 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>Mediante la rendición de cuenta que realizamos en un periodo trimestral se les da a conocer al consejo y a la comunidad.</p> <p>En el SISMAP se evidencia la información de la gestión como también en nuestra página web.</p> <p>Realizamos evaluaciones trimestrales identificando las fortalezas, oportunidades y amenazas de nuestra institución, tratando de convertir las debilidades en fortalezas</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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. 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. 3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos. 4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. 5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los 	<p>Nuestra misión y visión la hemos plasmado a largo y mediano plazo ya que mediante estas nos vamos a convertir en el municipio que nos hemos planteado.</p> <p>Involucramos a todos los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, en la cual le damos prioridad. Evidencias: Actas comunitarias del PPM, listados de asistencia, etc.</p> <p>Aseguramos la disponibilidad de nuestros recursos mediante nuestro sistema de contabilidad SIAFE</p> <p>Mediante el PPM equilibramos las tareas y los recursos, como también involucramos a</p>	<p>No se realiza</p>

<p>grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>los grupos de interés para que nos planteen sus necesidades y así priorizamos a los sectores más vulnerables.</p> <p>Asumimos la responsabilidad social y la integramos a nuestra planificación institucional cuando ejecutamos nuestro plan de inversión municipal y el presupuesto participativo.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. 3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados). 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. 5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia. 6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia). 7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar 	<p>Mediante el plan municipal de desarrollo</p> <p>Hemos realizado un plan de meta y objetivos en cada departamento de manera individual, el cual le permite a cada departamento evaluar el desempeño mensual de sus funciones.</p> <p>Hemos creado mecanismos de difusión a través de nuestro portal web, también contamos con una plataforma interna la cual nos facilita una comunicación más fluida e inmediata.</p> <p>Realizamos evaluaciones mensuales en todos los niveles de personal, utilizamos incentivos como pergaminos de reconocimientos y souvenir, incentivando así el buen desempeño laboral.</p> <p>Este tipo de medición la realizamos a través de un equipo compuesto por los encargados de distintos departamentos y la máxima autoriza, realizando entre todos una evaluación de las operaciones que realizamos día a día posible mejoras en cada áreas.</p> <p>Lo hacemos a través del PPM, donde</p>	<p>No se realiza</p>

las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	involucramos los grupos de interés, estos se evidencian en las actas comunitarias	
---	---	--

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.	Hemos ido desarrollando una cultura de innovación y formación mediante cursos técnicos realizados con el INAP. Tenemos en planificación terminar con las capacitaciones	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	Nuestro departamento de tecnología se encarga de monitorear la información y comunicación de la TICS.	
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	Debatimos sobre la innovación y modernización de nuestro municipio en reuniones con grupos de interés, en donde se exponen las ideas y planteamos los proyectos a desarrollar.	
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.).	Mediante nuestro departamento de planificación y desarrollo, hemos desarrollado la implementación de un sistema eficiente de gestión del cambio. Evidencia: Incorporación al SISMAP	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Se realiza mediante la planificación presupuestaria y nuestra de contabilidad SIAFE.	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Mediante nuestro buzón de sugerencias, vamos estableciendo el cambio de equilibrio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba, así como también en reuniones con nuestros empleados los cuales nos	

	plantean en que debemos mejorar, seguir igual o cambiar.	
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.	Nuestro ayuntamiento cuenta con redes sociales como página web, el SISMAP, que mediante estos promovemos el uso de herramientas electrónicas y mostramos a nuestros ciudadanos la transparencia con la que manejan los recursos del estado.	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como</p>	<p>Analizamos periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, tomando en cuenta tanto las necesidades de los grupos de interés, como las necesidades de los empleados y colaboradores. Estas se evidencian mediante la realización de reuniones en un tiempo determinado.</p> <p>Desarrollamos la estrategia y planificación de nuestra institución con competencia y criterios que favorecen y brindar flexibilidad a nuestros empleados.</p>	

<p>critérios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas. 4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos. 5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo). 6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos. 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). 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: 	<p>Evidencia: reuniones con empleados, record de empleados y flexibilidad en el horario.</p> <p>Nuestros empleados cuentan con capacidades que nos ayudan a desarrollar nuestra misión. Se manejan los recursos públicos con transparencia, reina la democracia en la comunidad, impulsan el desarrollo integral y de calidad de vida en todo el municipio.</p> <p>Mediante nuestra evaluación de desempeño la cual realizamos a cada empleado, desarrollamos e implementamos una política clara de selección y reconocimiento a cada empleado según el cumplimiento de sus funciones.</p> <p>Apoyamos la cultura de desempeño mediante la evaluación de sus funciones y sus valores.</p> <p>Analizamos a cada empleado y creamos un perfil de sus competencias, así como sus funciones y de que se trata el trabajo que realiza.</p> <p>El director de Recursos Humanos en coordinación con los demás departamentos realiza un plan de investigación donde analizan la vulnerabilidad de cada departamento, para luego coordinar con Inap la capacitación en las diferentes áreas.</p> <p>Gestionamos la igualdad, la justicia y la diversidad en cada carrera profesional o capacitación que se va a realizar.</p>	
---	---	--

género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).		
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	En nuestra evaluación de desempeño podemos contemplar los conocimientos y capacidades de cada empleado, como también sus necesidades.	
2. Debatar, 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.	En conjunto con el INAP realizamos un plan de formación anual para cada empleado de nuestra institución, en el cual capacitamos las necesidades de nuestros empleados.	
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.	Se desarrollan planes para el personal en general los cuales realizamos en un tiempo parcial, para que los empleados maternidad/paternidad, puedan tomarlo sin ninguna preocupación.	
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.	Hemos capacitado a los directores y encargados de todos los departamentos para que así puedan desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo. Y puedan brindar una mejor atención a todos los ciudadanos	

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).	Brindamos apoyo a los nuevos empleados por medio de un coaching quien los orienta y ayudando en sus funciones.	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Proveemos la movilidad interna y externa de los empleados mediante las circulares, certificaciones, página web, redes sociales, grupo de whatsapp, entre otros.	
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	Hemos ido capacitando a todo nuestro personal de trabajo por vía del INAP, así como también técnicos les han instruido en el manejo de la tecnología y sus respectivos deberes de trabajo.	
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.	Desarrollamos actividades formativas en donde orientamos a nuestros empleados. Por ejemplo: formación en su	
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 los análisis de costo/beneficio.	Realizamos una evaluación a los programas de formación, así como también analizamos la manera en como nuestros empleados captan y comparten con sus compañeros los contenidos.	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No contamos con programa que promueva carreras profesionales para mujeres.

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Existe una cultura de diálogo abierto y motivación para el trabajo en equipo en donde nos apoyamos mutuamente.	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y	Realizamos todas las semanas reuniones con los empleados, en donde estos	

desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	expresan sus ideas, así como también contamos con un buzón de sugerencias en donde estos depositan sus inquietudes y sugerencias.	
3. Involucrar a los empleados y sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	En el comité de calidad se evidencia la inclusión de empleados y sus representantes en el desarrollo de planes, y en la implantación de mejoras.	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleado sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Mediante nuestras reuniones de evaluación vemos las competencias de cada empleado.	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.		No se realizan encuestas 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.	Contamos con un buzón de sugerencias en donde tanto empleados como ciudadanos pueden depositar sus opiniones para la calidad de la gestión.	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Aseguramos las condiciones ambientales de trabajo y el cuidado de nuestros empleados suministrándoles un equipo el cual los protege en una situación de peligro, a los que trabajan fuera en las acalles como son: guantes y cascos. Así como también la inclusión de todo el personal en su seguro de salud y todos los requisitos de la seguridad social, y riesgos laborales.	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	Garantizamos las condiciones de conciliación de la vida laboral y personal de nuestros empleados mediante la facilitación de permisos cuando lo solicitan y en maternidad nos apegamos a los derechos laborales por maternidad.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los	Prestamos especial atención a nuestros	

empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	empleados desfavorecidos ayudándolos con remuneraciones, recetas medicas y ayudas cuando así lo solicitan.	
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).	Premiamos a los empleados de forma no monetaria, ya sean certificados de agradecimiento por participar en alguna actividad importante el empleado del mes.	

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.).	Realizamos una lista donde integramos a todos los proveedores tanto del municipio como los que nos suplen que no lo son en donde colocamos todos sus datos de identificación y sus contactos.	
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.	Hemos realizado reuniones con personalidades encargadas del medio ambiente para ver temas sobre el remozamiento de espacios turísticos, así como también preservar el ambiente y mantenerlo limpio sin contaminación.	
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.	Mediante obras administrativas y el PPM el ayuntamiento condiciona las calles y hace los contenes y las aceras para que obras públicas se encargue del asfaltado.	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la	Realizamos reuniones periódicamente para	

implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	evaluar la gestión, en estas reuniones participan grupos de interés y líderes comunitarios.	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No se ha realizado.
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 la agencia de colocación.		No se realiza
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Realizamos una reunión trimestral para evaluar el avance que hemos obtenido y discutimos nuestras posibles estrategias.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Mediante la ley 340-06 de compras y contrataciones seleccionamos a cada proveedor.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	Contamos con un portal web de la institución, redes sociales como facebook – intagram, así como también con un mural informativo en donde se publica todo el funcionamiento de la institución.	
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.	Mediante el presupuesto participativo el cual se realiza cada año, todo ciudadano – cliente tiene la oportunidad de decir su necesidad.	

<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>En el presupuesto participativo el cual realizamos por comunidades en el que se invita una representación de cada sector, como también líderes comunitarios estos participan, y van expresando cada una de sus inquietudes.</p>	
<p>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.).</p>	<p>El ayuntamiento cuenta con un buzón en donde se depositan las reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos – clientes, las cuales analizamos en conjunto con la alcaldesa y un equipo para buscar mejorarlas y así brindarle un mejor servicio al ciudadano – cliente.</p>	
<p>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).</p>	<p>El ayuntamiento realiza un informe de rendición de cuentas de forma anual, el cual se da a conocer a la sociedad civil y demás grupos de interés. También cada actividad o acción se publica en nuestra página web y redes sociales tratando de mantener a nuestros municipios informados sobre la gestión que se está realizando.</p>	
<p>6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>El ayuntamiento cuenta con un programa de reciclaje en el cual se han colocado en todo el municipio zafacones reciclables para así ir educando a la población en este tema del cuidado del medio ambiente.</p>	
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>Explicamos a nuestros ciudadanos/clientes los servicios que tenemos disponibles en nuestra institución mediante una tabla de servicios.</p>	

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.	El ayuntamiento mediante nuestra página web y el SISMAP mantiene actualizada toda la información que nuestro municipio dispone saber.	
---	---	--

SUBCRITERIO 4.3.Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	El ayuntamiento cuenta con una gestión presupuestaria en la cual se incluyen los requerimientos financieros para el logro de los objetivos.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Elaboramos un plan de compras anual y mensual el cual nos ha funcionado para reducir los gastos y analizar los riesgos de nuevas decisiones financieras.	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Mediante el SISMAP mostramos la transparencia de nuestra área financiera.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	El ayuntamiento cuenta con un área financiera, en la que se gestiona la contabilidad, presupuesto y las auditorías de forma eficiente. A la fecha no contamos con deudas o déficit.	
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.).	El ayuntamiento a través del presupuesto participativo gestiona la disponibilidad para proyectos específicos, determinados por los municipios. Los demás gastos son presupuestados de forma cotidiana.	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	El departamento de contabilidad en conjunto con el de finanzas se encarga de verificar que las ejecuciones sean correctas, así	

	omo también analizan el trabajo realizado ensualmente.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Nuestra asesora contable se encarga de formar al concejo de regidores sobre el análisis del costo de beneficio.	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.		No se realiza.

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurarse relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus áreas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p>	<p>Contamos con el sistema SIGEM en el cual se almacena toda la información, también realizamos una copia de seguridad para guardar los documentos, y en nuestra página web se almacenan informaciones relevantes de la gestión.</p> <p>Nuestro encargado de relaciones públicas en conjunto con un equipo se encarga de recoger la información externa y utilizarla de manera correcta.</p> <p>Evidencias: redes sociales, página web, etc.</p> <p>El departamento de tecnología se encarga de mantener una política de privacidad en la información y comunicación de interés de la institución, manteniendo la confidencialidad e integridad de la misma mediante herramientas tecnológicas.</p> <p>Nos comunicamos internamente por nuestro grupo de whatsapp, correos electrónicos y comunicaciones, así como también en reuniones en las cuales participan directores de departamentos y empleados.</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>Capacitamos a todo el personal en relación al tipo de trabajo que realice, también contamos con los manuales de inducción, organización y funciones, cargos comunes y típicos y el manual de código de ética, los cuales nos orientan en cómo debemos realizar cada trabajo y las funciones de los mismos.</p> <p>Mediante nuestro portal web y redes sociales informamos a toda la población sobre el funcionamiento y actividades de la institución.</p> <p>Nuestros encargados de departamentos están capacitados en las diferentes áreas de la institución, no solo en la que está encargado sino también en la de sus compañeros.</p>	
---	---	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>Mediante el plan operativo anual TIC y nuestro marco estratégico institucional desarrollamos proyectos y programas que fortalecen la institución.</p> <p>Capacitamos al personal para el uso de la tecnología eficientemente.</p>	<p>No se realiza.</p>

<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. <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>Contamos con el manual para el uso adecuado y eficiente de la tecnología. Se incluyen todos los empleados en el uso adecuado.</p> <p>Los documentos se trabajan de forma digital.</p> <p>Se capacita a cada empleado y a cada persona involucrada en el uso correcto de la tecnología, con charlas formativas que les permiten mejorar sus conocimientos.</p> <p>Se realizan reuniones con los grupos de interés en donde se orientan sobre cada trabajo realizado.</p> <p>Realizamos el mantenimiento a cada equipo tecnológico de la institución periódicamente.</p> <p>Monitoreamos continuamente las necesidades de todos los departamentos para dar seguimiento a los procesos realizados en cada equipo tecnológico, esto se realiza a través del departamento de tecnología.</p> <p>Participamos en talleres de capacitación tecnológicas los cuales nos permiten estar a la vanguardia con las innovaciones tecnológicas</p> <p>Nuestro departamento de tecnología se encarga de implementar herramientas con el objetivo de contribuir a la sostenibilidad del medio ambiente, mediante la digitalización de documentos y reciclando materiales tecnológicos.</p>	<p>No se ha realizado.</p>
--	---	----------------------------

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público). 2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles. 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. 4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. 5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público). 6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos. 	<p>El ayuntamiento cuenta con una planta física adecuada, en zona de buen acceso a la población, también contamos con un transporte el cual está disponible para nuestros municipios.</p> <p>Nuestro edificio asegura el uso eficiente y rentable a las necesidades de la población, nuestras oficinas están bien ubicadas para cualquier usuario con discapacidad.</p> <p>Contamos con un personal de mantenimiento el cual se encarga de la limpieza de nuestra institución.</p> <p>Se realiza un mantenimiento periódicamente a nuestros transportes y recursos energéticos.</p> <p>Nuestra institución se encuentra ubicada en un lugar accesible a toda la población, cuenta con un parqueo y el transporte público puede pasar por el frente de esta.</p> <p>Estamos trabajando con un plan de gestión</p>	

<p>icos,incluyendola posibilidaddeunrecicladoseguro,mediante,porejemplo, la gesti3ndirecta o la subcontrataci3n.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposici3n de la comunidad local.</p>	<p>ambiental, reciclando los residuos y usando el sistema de reciclado, hemos colocado zafacones ecol3gicos en todo el municipio. Nuestra instituci3n est3 a disposici3n de nuestra comunidad, se realizan recursos de manualidades, ensayos con grupos culturales, etc.</p>	
---	--	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organizaci3n hace para:

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, dise1ar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de inter3s.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso). Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organizaci3n y su entorno cambiante. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estrat3gicos y est3n planificados y est3n planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos. Involucrar a los empleados y a los grupos de inter3s externos en el dise1o y mejora de los procesos, en 	<p>Contamos con un cronograma que nos permite llevar el control de la elaboraci3n de cheques y el proceso de compras. Nuestro departamento de planificaci3n y desarrollo se encarga de documentar las compras y contrataciones para los procesos de pagos.</p> <p>Contamos con una planificaci3n la cual est3 vinculada con el presupuesto participativo y nuestro presupuesto municipal. Realizamos reuniones con nuestros empleados y con los grupos de inter3s</p>	<p>No se realiza.</p>

<p>base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización. 7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario, 8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.). 9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia). 10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios. 	<p>donde tomamos notas de sus sugerencias en base al diseño y mejora de los procesos. Mediante el presupuesto participativo asignamos los recursos establecidos en el artículo 21 de la ley 176-07.</p> <p>Mediante nuestro manual de organización y funciones establecemos los procesos de compras y contrataciones.</p> <p>En el ayuntamiento brindamos nuestro espacio a grupos comunitarios interesados, para realizar reuniones con el comité de seguimiento y control, etc.</p> <p>Evidencia: carta solicitud</p> <p>Nuestra oficina de libre acceso a la información en conjunto con el departamento de tecnología y relaciones públicas dan seguimiento y evaluación al impacto de las TICS</p> <p>Hemos estado trabajando en la innovación de nuestras redes sociales y nuestro portal web.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares. 	<p>Identificamos claramente los productos y servicios en cada nivel de los diferentes procesos.</p>	
<ol style="list-style-type: none"> 2. Involucraralosciudadanos/clientes eneldiseñomejoradelosserviciosy productos (por ejemplo, por medio deencuestas, retroalimentación, grupos focales, sondesacerlalosservicios yproductos y 	<p>Contamos con un buzón de sugerencias en la institución, hemos realizado encuestas para que los ciudadanos hagan una valoración de nuestros servicios.</p>	

si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y diversidad, etc.).		
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.		No se realiza
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.	Se evidencia que se involucren los ciudadanos en la prestación de servicios, mediante el presupuesto participativo.	
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	Mediante nuestra página web se evidencian los servicios que hemos ido desarrollando para ser brindados en línea.	
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.	La institución asegura que la información accesible por nuestras redes sociales, página web y oficina de libre acceso a la información sean fiables.	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).	Estamos disponibles desde las 7:30 am hasta las 2:30 pm, así como también por nuestro Facebook, Instagram y página web, nos encargamos de promover el reconocimiento y la información de nuestro ayuntamiento.	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Respondemos a todas las quejas e inquietudes del municipio mediante nuestras redes sociales.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios	Mediante el portal web se informan los servicios que ofrecemos, así como también	

pertenece.	cualquier inconveniente con estos.	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Trabajamos en coordinación con instituciones públicas como privadas los que son: MAP, DIGREPRES, INAP, etc.	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Mediante el intercambio de información con las autoridades competentes. Evidencias: fotos, reuniones, hojas de asistencia.	
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.		No se realiza
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Realizamos reuniones con grupos comunitarios y juntas de vecinos para buscar soluciones a problemas comunes.	
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:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Laimagenglobaldelaorganización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas). 2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. 3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). 4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.). 5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.). 6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.). 7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.). 8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos. 	<p>Nuestro personal está capacitado para brindarles el mejor servicio a nuestros ciudadanos, nuestro municipio ha expresado la satisfacción de la gestión que ha venido realizando nuestra alcaldesa.</p> <p>Las sugerencias depositadas en nuestro buzón por los ciudadanos son analizadas para mejorar nuestros servicios.</p> <p>Nuestro edificio está en el centro de la comunidad con facilidad de vehículos y las oficinas están ubicadas en lugares que pueden acceder personas con discapacidad, mediante nuestra oficina de libre acceso a la información se le brinda toda la información solicitada por la población.</p> <p>El ayuntamiento pública todos los actos en la página web de forma anual se realiza un informe de la gestión.</p> <p>Brindamos el mejor servicio a nuestra población, nos empeñamos en cumplir todas las necesidades de nuestros munícipes con la mejor calidad, nos enfocamos en la limpieza del municipio.</p> <p>Damos prioridad a las personas discapacitadas, envejecientes y embarazadas.</p> <p>Mediante nuestro portal web, mural informativo y redes sociales facilitamos toda la información de la institución.</p> <p>Nuestros empleados que mantienen comunicación constante con ciudadanos/clientes son capacitados para brindarles el mejor servicio a los mismos. Contamos con cámaras de seguridad para</p>	

<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>la evaluación del servicio brindado por nuestros empleados. Hemos realizado una encuesta de evaluación a la institución después que hubo cambio de gestión, tenemos planificado realizar una cada seis meses.</p>	
<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Actualmente la institución está altamente calificada por la población ya que se está realizando un servicio de calidad.</p>	

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

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 en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>Las juntas de vecinos, grupos comunitarios y líderes, escogen el comité de seguimiento y control el cual trabaja en conjunto con el equipo de presupuesto participativo.</p>	
<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p>Recibimos sugerencias a través de nuestro buzón así como también en nuestro portal web y redes sociales, las cuales se analizan e implementan.</p>	
<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Las sugerencias de los grupos de interés son analizadas y discutidas por los directivos a las cuales se le da seguimiento e implementación.</p>	
<p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Realizamos actividades e invitamos a la población sin importar género, estatus social, raza, incluimos a toda la población en general. Así como también en el cumplimiento de servicios por la comunidad usamos la igualdad.</p>	
<p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>Después de realizar el calendario de ejecución del PPM se realizan reuniones periódicas con el comité de seguimiento y</p>	

	control para dar información sobre la ejecución del mismo.	
--	--	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. Costo de los servicios. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. 	<p>El ayuntamiento cuenta con un horario de 7:30 am a 2:30 pm para atención a los usuarios.</p> <p>El tiempo de espera para algunos departamentos es de 5 minutos, todo va a depender a que departamento se dirija.</p> <p>Realizamos una tabla donde se encuentran los costos de nuestros servicios esta se suministra al ciudadano/cliente que asiste a la institución.</p> <p>Suministramos la información cuando es solicitada de acuerdo con el objetivo del solicitante. En nuestra página web pueden encontrar cualquier información de la institución.</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"> Número de canales de información y su eficiencia. Disponibilidad y precisión de la información. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización. Número de actuaciones del Defensor Público. 	<p>El ayuntamiento cuenta con un portal web, redes sociales (Facebook, Instagram) y números locales.</p> <p>De acuerdo a la información solicitada estará disponible en un tiempo hábil.</p> <p>Nuestro personal está calificado para dar rendimiento de los objetivos de rendimiento de la organización.</p> <p>Nuestro departamento legal se encarga del</p>	

5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	cumplimiento de procesos legales y jurídicos. Nuestro personal está altamente calificado para facilitar cualquier información de procesos de transparencia en el manejo de los recursos y otras informaciones así como también hacemos pública cualquier información en nuestro mural y portal web.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas. 2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. 3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	Se realiza un corte trimestral para analizar dichas quejas.	No se ha realizado. No se ha realizado.

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
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). 2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 3. Participación de las personas en las actividades de	Nosotros damos alta participación a las personas que laboran en la institución siendo ellos el eje principal de la mayoría de las decisiones que tomamos diariamente. Involucramos a todo el personal en las	No se realiza

<p>mejora.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético. 5. Mecanismos de consulta y dialogo. 6. La responsabilidad social de la organización. 	<p>actividades de mejora, así como también a los grupos de interés comunitario, tomando en cuenta sus opiniones y aportes.</p> <p>Mantenemos una comunicación constante entre todo el personal, pudiendo así ellos realizar consultas sobre los temas que más les preocupan.</p> <p>El ayuntamiento se involucra en los temas de responsabilidad del municipio, así como también puede reflejarse el compromiso social del ayuntamiento mediante el PPM.</p>	<p>No se realiza</p>
---	--	----------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello. 2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. 3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. 4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido. 5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. 	<p>En la organización cada directivo cumple con funciones asignadas que toman efecto en las demandas de compromisos de la institución, esta práctica permite que cada directivo desempeñe las funciones que le competen.</p> <p>Cada departamento tiene sus funciones asignadas, evaluamos a cada persona que labora en la institución mediante la evaluación del personal la cual es realizada mensualmente.</p> <p>Cada mes se premia el esfuerzo y la dedicación con que cada empleado ha trabajado, esto lo obtenemos mediante la evaluación de desempeño.</p> <p>Nuestra gestión es de innovación, tanto en el personal como en los trabajos que hemos</p>	<p>No se realiza</p>

	venido realizando, nos centramos en la escucha de la población, en lo que más necesitan y vamos ejecutando a medida de prioridades.	
--	---	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.). 2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horario, conciliación de la vida personal y laboral, salud). 3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización. 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo. 	<p>Contamos con departamento de RRHH la cual trabaja de manera muy cercana con el despacho de la alcaldía, estos se encargan de orientar y buscar soluciones a conflictos personales que surgen en la institución.</p> <p>Existe cierta flexibilidad con los colaboradores de la institución, en este punto tratamos de mantener un balance entre el trabajo y los compromisos personales que permita cumplir con ambos a la vez.</p> <p>A través de los resultados de evaluación de desempeño damos oportunidades de mejora a los empleados que entendemos que han sobresalido en su área, siendo ascendidos de sus posiciones y mejora de salarios.</p> <p>Contamos con condiciones que se adaptan a los tiempos actuales, facilitando a los empleados comodidades de trabajo que facilitan el proceso y el desempeño de sus funciones.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de		No se realiza

<p>competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p> <p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>Promovemos la motivación y el empoderamiento en las reuniones internas que realizamos en la institución todas las semanas.</p> <p>Contamos con instituciones como el INAP la cual nos facilita la formación del personal, tanto interno como externo.</p>	
---	--	--

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p>	<p>Cada empleado cuenta con un expediente en donde se depositan sus permisos, licencias médicas y cualquier información sobre el empleado.</p>	
<p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p>	<p>Tomamos las opiniones de todos los empleados en cuenta, tienen la libertad de expresar cualquier inquietud sobre la institución, así como también anónimamente depositan sus propuestas en el buzón de sugerencias y estas son analizadas y tomadas en cuenta.</p>	
<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>Mediante nuestra evaluación de desempeño hemos desglosado los detalles de productividad y eficiencia de los mismos.</p>	
<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>Los encargados, directores y empleados del ayuntamiento siempre están en la disposición de involucrarse en las acciones de mejora que se realizan.</p>	
<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>Contamos con equipos tecnológicos los cuales utilizamos para la transmisión de las informaciones.</p>	
<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades</p>	<p>Hemos realizados cursos formativos con el</p>	

<p>es (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p> <p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>INAP, y actualmente estamos contemplando realizar más capacitaciones con el INAP y el INFOTEP.</p> <p>Las capacitaciones suministradas por el INAP, nos han orientado en el modo adecuado de tratar al ciudadano/cliente que se dirija a la institución.</p> <p>Se reconoce mensualmente el empleado del mes, el cual es buscado mediante las evaluaciones de desempeño.</p> <p>Los empleados participan voluntariamente en las actividades sociales organizadas por la institución,</p>	<p>No se ha realizado.</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>I. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas</p>	<p>Mediante el PPM orientamos a la población sobre el funcionamiento de la organización y la calidad de vida de nuestros ciudadanos.</p>	

<p>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 o 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, movilidad).</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de</p>	<p>Con el fin de demostrar el grado de eficacia en la administración de los recursos nuestra alcaldesa prioriza el cumplimiento de los programas para la sociedad.</p> <p>El ayuntamiento lleva a efecto compras en donde se integran grandes empresas y MYPYMES.</p> <p>Hemos realizado un programa en el cual nos aseguramos de cuidar nuestro medio ambiente en este realizamos operativos de limpieza en todo el municipio así como también hemos reducido el consumo de energía.</p> <p>Comparamos los precios de cada compra que realizaremos mediante cotizaciones en grandes empresas y MYPYME, hemos realizados compras de bombillas de bajo consumo.</p> <p>Mediante las asambleas comunitarias del PPM, el plan municipal de desarrollo y reuniones con grupos de interés para diferentes actividades realizadas en el municipio el ayuntamiento realiza una serie de consultas participativas en donde son tomadas en cuenta todas las opiniones de los ciudadanos para mejorar la calidad de la institución.</p> <p>Nuestros ciudadanos entienden y comprenden que cada información solicitada por ellos es suministrada en el tiempo que</p>	
---	--	--

<p>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>establece la ley.</p> <p>El ayuntamiento dispone recursos financieros para colaborar en diferentes eventos de la comunidad.</p> <p>La ciudadanía percibe que el ayuntamiento cumple con su responsabilidad social.</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>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>Mediante nuestro sistema de cambio de bombillas de alto consumo por bombillas de bajo consumo hemos reducido la energía, hemos colocado zafacones ecológicos en todo el municipio, educando a la población en la importancia que tiene el reciclaje para nuestro planeta.</p> <p>Nuestro ayuntamiento mantiene relaciones amistosas con los demás gobiernos locales que se encuentran en nuestro alrededor, así como también con la gobernadora de la provincia, nuestro senador, diputados y representantes de instituciones tanto de la provincia como de todo el país.</p> <p>El ayuntamiento destina recursos para la ayuda de personas con escasos recursos, ya sea en la donación de materiales para el</p>	<p>No se realiza</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>arreglo de una casa, o comida para las personas más desfavorecidas. El ayuntamiento ha empleado a personas desfavorecidas y con desventajas físicas.</p> <p>El ayuntamiento dispone un presupuesto para ayudar a organizaciones de la comunidad, ya sean clubes deportivos, iglesias, organizaciones culturales o proyectos orientados al trabajo social. Hemos realizado charlas sobre la importancia del reciclaje educando a la población en el cuidado del medio ambiente.</p> <p>Hemos realizado charlas con los empleados del ayuntamiento en donde los educamos en la importancia de llevar una vida saludable en donde no se involucren sustancias que puedan dañar su organismo, así como también que hacer si ocurre algún fenómeno natural.</p>	<p>No se realiza</p> <p>No se ha realizado</p>
--	---	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).		No se ha realizado

<ol style="list-style-type: none"> 2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.). 3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. 4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. 5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto. 6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. 7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. 	<p>La sociedad se ha manifestado conforme con los servicios brindados en el ayuntamiento. Hacemos formal los contratos de la institución por lo cual estos se cumplen en su mayoría como es establecido.</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p>
--	--	---

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). 3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo). 5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). 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, 	<p>Se evidencian a través del SISMAP indicador 6.02</p> <p>Hacemos acuerdos con otras instituciones para obtener resultados colectivos.</p>	<p>No se realiza</p> <p>No hay resultados disponibles</p> <p>No se realiza</p> <p>No se realiza</p>

<p>(por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p> <p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p> <p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>Se evidencian en el SISMAP y a través del SIAFE</p> <p>Cuando realizamos compras sin importar la proporción, buscamos las opciones que sean financieramente más convenientes.</p>	<p>No se realiza</p> <p>No lo hemos realizado</p> <p>No la han realizado</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.