

GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE VILLA VASQUEZ

FECHA:

Septiembre 2021

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 Autodiagnóstico 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 Autodiagnóstico 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 Autodiagnóstico 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 Autodiagnóstico, 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 1: LIDERAZGO.

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

Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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).	Hemos evidenciado que nuestro ayuntamiento de Villa Vásquez cuenta con la visión y misión y Valores, los cuales están colocados en nuestra institución. Evidencias: institución conocimiento de la ciudadanía.	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Hemos evidenciado que Tenemos establecidos estos valores acordes con el marco general del sector público. Evidencia: para evidenciar esto contamos con el conocimiento de los ciudadanos cuando entran a nuestro ayuntamiento.	
3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la	Hacemos que la comunicación en la Misión, Visión, Valores y Objetivos Estratégicos se cumplan.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). 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. 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).	evidencias: murales, cartas de trámites internos, correo electrónico, líneas telefónicas. Publicamos la misión y visión de la institución en el mural informativo Tenemos una buena comunicación y hacemos la socialización de la misión, visión y valores, tanto de nuestros empleados como de los ciudadanos. Evidencias: Por parte de nuestros empleados y los ciudadanos, se muestran que las misión y valores de esta institución se ponen en Práctica. Hemos Elaborado un formulario como forma de Evidenciar que se están Poniendo en práctica, la misión, visión y valores de nuestra institución. Evidencia: tenemos como evidencia a los ciudadanos cuando entran a nuestro establecimiento que perciben el buen trato que se les ofrece.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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 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).	Contamos con encargados de departamentos comprometidos a mejorar cada día nuestra institución, Tratamos de que los compañeros tengan un buen habiente laboral y así poder cumplir con todos los requisitos institucionales. Evidencia: implementamos las relaciones humanas, y liderazgo atreves de INAP y contamos con un Listado de Participantes en capacitaciones Disponible en el SISMAP	No se evidencia un sistema para gestionar la prevención de comportamientos. No tenemos elaborar un sistema de gestión para la elaboración de comportamientos no éticos.

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.	Contamos con una estructura organizativa y con la administración adecuada para garantizar la agilidad de la organización. Evidencia: El Ayuntamiento de Villa Vásquez Cuenta con una estructura organizativa aprobada y establecida por el MAP, también cuenta con evidencia fotos, y formulario de asistencia.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Evaluamos todos los objetivos y resultados de todas las áreas, motivaciones que determinan el comportamiento de las personas hacia determinados tipos de acciones, logro, afiliación y poder. Evidencia: tenemos fotos de reuniones y subidas al portal web, también contamos con los resultados en la evaluación de desempeño.	
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.).	Hacemos evidenciar las reuniones con la participación social de las Juntas de Vecinos, Las Iglesias y la Sociedad Civil y de otros sectores en los planes y decisiones de los ciudadanos incrementando la satisfacción y motivación de las personas, la mejora profesional e individual y del grupo de trabajo está en continua progresión. Evidencia: fotos de reuniones subidas en el portal web.	
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 hemos evidenciado que hemos desarrollado un sistema de información de control interno.
5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de	Hemos evidenciado que Contamos con un comité de Calidad, conformado por el alcalde y demás empleados.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc. 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. 7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. 8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	Aplicamos los principios de gestión a través de la herramienta CAF, Evidencia: se realizan auto diagnóstico CAF. Hacemos reunión de comité de calidad, fotos y guía CAF. Evidencias: Tenemos diferentes formas de trabajar, Facebook y página web. Hemos evidenciado que se ha creado la OMPP Evidencia: Resolución emitida por el concejo. Creación de la OMPP. Hemos evidenciado que Contamos con un gran equipo formalizado y capacitado, hacemos reuniones seguidas para que de esta manera asegurar la buena comunicación. Evidencias: Fotos de reuniones, el portal web, Páginas electrónicas, y redes sociales.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados. 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.	Hacemos que las acciones se ejecuten, indicamos el compromiso que tienen los líderes para mejorar. Evidencia: fotos de reuniones Portal web. Hemos evidenciado que ejecutamos las reuniones sucesivamente para que todo marche bien en nuestra organización, Les brindamos confianza a los empleados en sus Áreas de Trabajo y Reforzamos aquellos que están haciendo bien su labor.	

Evidencias: Fotos de reuniones en el portal web, y redes sociales.

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
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): 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). 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	Hemos evidenciado que Actuamos con los objetivos y los valores establecidos Evidencias: tenemos un listado de seguimiento. Hemos evidenciado que se emplean reuniones para seguir mejorando, inspiramos respetos todas las personas tienen las mismas oportunidades y derechos no utilizamos un lenguaje no sexista Evidencia: tenemos un listado de seguimiento y tenemos un horario laboral estandarizado.	
oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados. 3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	Hemos evidenciado que Ejecutamos un plan de reuniones periódicas sobre todos los asuntos relacionados con la organización, interactuamos con grupo de WhatsApp y redes sociales.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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. 5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. 6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios). 7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Evidencia: se realizan reuniones de forma periódica con los encargados de todos los departamentos y contamos con un listado de reuniones. Hemos evidenciado que le damos empoderamiento al personal para tomar algunas decisiones, dejando que usen su propia inteligencia haciendo que se involucren en las operaciones de la organización cumpliendo con su desempeño, además contamos con el apoyo del alcalde para apoyar las decisiones de los empleados. Evidencia: Tenemos ejecutada las responsabilidades en el Manual de Funciones del ayuntamiento. Hemos evidenciado que si se asignan responsabilidades y delegación de autoridad e incluso rendición de cuenta mediante los informes de progreso. Evidencia: Manual de funciones del ayuntamiento y listado de asistencia. Hemos evidenciado que se realizan talleres y capacitaciones mediante INAP, FEDOMU, y otras instituciones para fortalecer el aprendizaje le damos las oportunidades a todos los empleados de desarrollarse en todas las Áreas de nuestra institución. Evidencias: Listado de asistencia y fotografías.	No hemos evidenciado que se bonifiquen los empleados a fin de año.

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.		
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	Hemos evidenciado que el ejecutivo se reúne con líderes ejecutivos y locales para fortalecer la institucionalidad. Evidencia: fotos de reuniones Portal web	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.		No hemos evidenciado que Identificamos la Política Pública y las incorporamos a la gestión
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.		No hemos evidenciado el desempeño de la organización con las políticas públicas.

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.).	Hemos evidenciado que el ejecutivo se reúne con líderes ejecutivos y locales para fortalecer la institucionalidad, además se reúne de forma periódica con las organizaciones tales como juntas de vecinos. Evidencia: fotos de reuniones en Portal web, listado de asistencia.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Hemos evidenciado que la institución participa en actividades organizadas por las instituciones. Evidencia: fotos de reuniones, noticias página web	
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.	Hemos evidenciados que se promueven el conocimiento de la institución por los medios radiales y redes sociales para hacer alusión a la institución. Evidencias: Redes sociales, fotos, mural (noticias portal web.)	

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
La Organización: 1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el		No hemos evidenciado que hacemos mediciones climáticas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes. 2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas. 3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	Hemos evidenciado que se utiliza el PPM para recopilar información sobre los grupos de interés. Evidencias: Fotos, Formulario del PPM Y Listado de asistencia.	No hemos evidenciado que hacemos gestiones periódicamente del sector público.
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.	Hemos evidenciado que se crearon el comité de calidad para dar seguimiento a la guía CAF. Y se trabaja con el FODA. Evidencia: Guía CAF, Análisis FODA, además el Comité de calidad lleva a cabo el proceso de levantamiento. (Documentos de informes)	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: 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.	Hemos evidenciado que existe misión visión y valores. Evidencias: tenemos colocado con la misión visión y valores en el mural.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	Hemos evidenciado que se involucra el PPM en el desarrollo de la estrategia de planificación para recopilar información sobre los grupos de interés. Evidencias: Fotos, Formularios de PPM, PMD Listados de reuniones con los miembros de las instituciones y Noticias página Web	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	Hemos evidenciado que se obtienen informaciones sobre diversos temas relacionados con el desarrollo del municipio. EVIDENCIA: La Oficina de Planificación y el equipo técnico del ayuntamiento (Anteproyecto adecuación PMD)	
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.	Hemos evidenciado a través de las Ejecuciones Trimestrales, Plan de compras presupuesto 2021.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	Hemos evidenciado que contamos con una Planificación y desarrollo Municipal y con un equipo organizado donde se hacen las actividades correspondientes, se comprueba con actividades y reuniones para evidenciar que las otras planteadas vayan en matriz de avance con la conformación del plan municipal de desarrollo se realizó una	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos. 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. 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.	programación de las obras más prioritarias. Evidencia: POA Y Gestión del PMD. Hemos evidenciado que contamos con un plan elaborado de desarrollo. Evidencias: POA. El ayuntamiento cuenta con un PMD el cual está vinculado a pequeños planes departamentales para garantizar el logro de los objetivos. Evidencia: Listados de reuniones para conformación del plan de desarrollo municipal PMD. Hemos evidenciado que se realiza la medición de los empleados atreves de la evaluación de desempeño MAP como método de medición. Evidencia: evaluación de desempeño MAP.	

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
La Organización: 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías. 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. 3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes. 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. 5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	. Hemos evidenciado que existe portal web para brindar los servicios y cubrir las necesidades de los clientes. Evidencia: portal web del ayuntamiento. Hemos evidenciado que se utilizan presupuestos y ejecución presupuestaria. Evidencias: ejecuciones presupuestarias aprobadas por la sala capitular, SISMAP, Portal Web.	No hemos evidenciado que se identifiquen los cambios y posibles impulsores de innovaciones. No tenemos evidencia de que se construya una cultura impulsada por la innovación y se crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones. No tenemos evidencia de que se comunica una política de innovación y los resultados de la organización.

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:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización. 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. 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. 4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.	Hemos evidenciado que existen las evaluaciones de desempeño. Evidencias: Formularios de desempeño y SISMAP. Hemos evidenciado que se asignan a las personas adecuadas, a puestos según capacidad y experiencia. Evidencias: Currículo, experiencias de trabajo.	No hemos evidenciado que se realizan de manera eficiente y que cada departamento debe trabajar estrictamente con lo que le corresponde. No hemos evidenciado de que se implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento. No hemos evidenciado que se implemente una política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política etc.
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de	Se gestionan procesos de selección y el desarrollo del personal.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	Hemos evidenciado que el Dr. De Recursos humanos le da seguimiento al personal, trabaja en el desarrollo del personal evaluando la deficiencia de cada uno, colaborando con la capacitación de su desempeño en su respectiva labor. Evidencias: personal capacitado y con habilidades técnicas (Expedientes Recursos Humanos). Listado de asistencias y fotos, Talleres y capacitaciones.	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	Hemos evidenciado atreves del INAP que se desarrollan los talentos necesarios para lograr la misión, visión, y objetivos. Evidencia: Tenemos un plan de detención de capacidades con el INAP	
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).		No tenemos evidencia de que se desarrolla competencia de aprendizaje electrónico, y de trabajo,.
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.		No tenemos evidencia de que se establecen planes de desarrollo de competencias individuales, personal y gerenciales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo. 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	Hemos evidenciado que Promovemos la cultura de diálogo, comunicación abierta, y se realizan reuniones. Evidencia: Se realizan reuniones, fotos de reuniones en redes Sociales.	No tenemos evidencia de que se crea un entorno que aporte ideas y desarrolle mecanismos de diálogo.
sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)). 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 implementación de actividades de mejora e innovación. 4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución. 5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	Hemos evidenciado que nuestro ayuntamiento cuenta con una asociación de servidores públicos, tales como comité de calidad para implementar acciones de mejora (Conformada por la ASP.) Evidencia: Resolución que aprueba la ASP. Hemos evidenciado que hemos ejecutado evaluaciones por parte del INAP y Estamos trabajando con el MAP. En la evaluación de desempeño. Evidencia: evaluación ejecutadas por el INAP Y tenemos un listado de evaluación en proceso de revisión por el MAP.	No hemos evidenciado Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. 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).	Hemos evidenciado que contamos en nuestro ayuntamiento con seguros médicos, para los empleados contamos con uniformes, y tenemos buenas condiciones laborales. Evidencias: fotos, circular de carnet de diferentes seguros médicos. Hemos evidenciado que garantizamos las condiciones propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida laboral del empleado, llevamos un control de asistencia de horario de control y de salida de personal Evidencias: Listado de evaluaciones, Licencias por maternidad o paternidad, convaliente y listado de asistencia del personal.	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. 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 beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	Hemos evidenciado que Prestamos atención a las necesidades de esos empleados que puedan estar indisponible por alguna discapacidad, dando flexibilidad de horarios, nuestra institución cuenta con seguros de salud, y nomina donde se favorecen las personas discapacitadas. Evidencias: permisos, seguros de salud, nómina de ayudas.	No tenemos evidencia de que se implementa planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no.

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: I. 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.).	Hemos evidenciado que se han identificados a través de la ley 340- 06 de compras y contrataciones se utiliza el portal transaccional, donde se han realizado relaciones con diferentes proveedores, nuestro ayuntamiento realiza alianzas estratégicas con organizaciones del sector público, privado y de la sociedad civil: Con la sociedad civil se trabaja de la mano con la junta de vecinos, las iglesias, los clubes, los comerciales con quienes existen cooperaciones mutuas de Donaciones facilidades, intercambios, seguridad, limpieza y orden, comité de seguimiento, plan de desarrollo, Se ha desarrollado y gestionado acuerdos a través del INVI, Obras públicas, Interior y policía, INAP etc. Evidencias: listado de proveedores, compras y contrataciones, portal transaccional, INAP.	
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	Hemos evidenciado que Se han desarrollado y gestionado acuerdos a través del INVI, Obras públicas. Evidencias: fotos de reuniones y actividades de la asamblea.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
medioambiental de los productos y servicios contratados. 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. 4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado. 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.		No tenemos evidencia de que se define el rol y las responsabilidades de cada socio. No hemos evidenciado de que se identifican las necesidades de alianzas público-privado (APP). No tenemos evidencia de que se aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: 1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que	Hemos evidenciado que La institución cuenta con un Portal Web, Redes Sociales, Contratos de publicidad, en los cuales se publica todo lo	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
también proporcione datos abiertos de la organización. 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. 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. 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.	referente a la organización, su estructura y procesos, fotos, boletines etc. Evidencias: página web, redes sociales, foro, boletines, contratos de publicidad, otro proceso, fotos, boletines etc. Evidencias: página web, redes sociales, foro, boletines Hemos evidenciado que El ayuntamiento realiza anual el presupuesto participativo mediante asambleas y encuentros zonales. Evidencia: actas asambleas PPM. Actas comunitarias, delegados – cabildo abierto. Estamos en proceso de elaboración de nuestro 311 una línea diseñada para recoger las reclamaciones, denuncias, quejas y sugerencias, reclamaciones y denuncias. Evidencia: línea 311, en proceso y ya tuvimos una visita de ese ministerio. Hemos evidenciado que en la página web existe un esquema de servicio por departamento en la cual se le explica al ciudadano el proceso para obtener cada servicio, catálogo de servicios publicado. Evidencia: link de servicios, Portal web.	No se evidencia carta de compromiso.

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	Hemos evidenciado que nuestro Ayuntamiento cuenta con un sistema capaz de generar las ejecuciones presupuestarias de acuerdo a lo establecido en la Ley 176-07, y nos ayuda a trabajar de una forma eficaz, eficiente, plan de compras, presupuesto y plan operativo anual alineado con los objetivos estratégicos. Evidencia: Portal web, Organismos Rectores y SISMAP Municipal.	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Hemos evidenciado que las asambleas se reúnen periódicamente para tratar los procesos financieros se trabaja en equipo para la toma de decisiones. Evidencia: Fotos reuniones y listado de asistencia de las reuniones.	
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.	Hemos evidenciado atreves del SISMAP en el indicador 06-y 07 sobre la eficiencia y la calidad del gasto que Las ejecuciones están cargadas en el portal web de la institución y el presupuesto. Evidencias: SISMAP, Trimestrales cargados en el SISMAP. y al sistema CIFE.	
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación	Hemos evidenciado que atreves de SIAFIM que aseguramos la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros, contamos con una Dirección Administrativa y un departamento de	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).	finanzas, que operan utilizando el sistema financiero y cargados en el SISMAP. Evidencias: SIAFIM, SISMAP Municipal.	
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.).	Hemos evidenciado que Las ejecuciones son sobre la base de presupuesto, El contralor informa al concejo de regidores sobre el control presupuestario y de costos. Evidencias: Informe trimestral, informe de Cámara de Cuentas cargado en el portal web, presupuesto Anual.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	Hemos evidenciado que La encargada de contabilidad tiene en sus acciones además de registrar todas las operaciones financieras trabaja en conjunto con contralor municipal a fin de verificar que las ejecuciones sean correctas. Evidencias: clasificador presupuestario, informe del sistema SIAFIM.	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.		No hemos evidenciado que contamos con una organización centrada en el aprendizaje.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente. 3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales. 4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos. 5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Hemos evidenciado que Contamos con un portal de información que nos permite obtener beneficios de aportes creativos para adquirir información. Evidencias: Redes sociales, atreves de página web. Hemos evidenciado que monitorea y se desarrolla a través de varios medios de información. evidencias: páginas web.	No tenemos evidencia de que se garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente No hemos evidenciado que se aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización
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.	Hemos evidenciado que contamos con una oficina de libre acceso a la información la cual se encarga de brindar un buen servicio y atreves de asambleas y juntas municipales se dan a conocer los proyectos, ayuntamiento cuenta con correo institucional y grupos de WhatsApp de los Directores y empleados. Evidencias: Actividades de reuniones, listado de informaciones acreditadas por acceso a la información, Correo o dominio, y grupos de. WhatsApp.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas. 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.	Hemos evidenciado que Tenemos un portal web donde están disponibles todos los datos relevantes que se realizan en nuestro Ayuntamiento. Evidencias: portal web de la institución. Hemos evidenciado que se asegura el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma. Evidencias: Archivos digitales y físicos.	.

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto. 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.).		No tenemos evidencia de que diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. No se ha evidenciado la evaluación sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto. No tenemos evidencia de que se identifican y se usan nuevas tecnologías para la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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. 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. 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 hemos realizado una participación utilizando servicios o herramienta en la nube. No tenemos evidencia de que se aplica las TIC. Para mejorar los servicios internos y externos, de digitalización de formularios. No se evidencian las normas o protocolos de protección efectiva entre la protección de datos abiertos y protección de datos. No se evidencia de que se toman en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de la 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, mobiliario, equipos electrónicos y materiales). 2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes. 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. 4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Hemos evidenciado que nuestra la organización cuenta con una instalación de suministro de energía y equipos de transporte, mobiliario y equipos electrónicos. Evidencias: Se realizan limpieza general frecuente, mantenimiento de plomería, mantenimiento eléctrico y de los aires acondicionado., facturas. Hemos evidenciado que Proporcionamos las condiciones de trabajo seguras y efectivas. Evidencias: oficinas identificadas, cada una con sus nombres, institución cuenta con amplio espacio para parqueo de vehículo y un área específica para los ciudadanos/clientes. Hemos evidenciado que las instalaciones están a la disposición de la comunidad. Evidencias: Fotos colgadas en el Portal Web de reuniones comunitarias, cartas de autorización para el uso de las instalaciones.	. No tenemos evidencia de que se aplica la política de ciclo de vida de un sistema integrado de gestión y de instalaciones de equipos técnicos.
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	Hemos evidenciado que garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, se realizan órdenes de compra para materiales, pagas	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).	realizados por servicios de reparación y de esos medios de transporte y recursos energéticos. Evidencia: organigrama, contratos de mantenimiento y fotos.	No hemos implementado de que se garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes.

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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
La Organización:		
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.		No tenemos implementado identificado, mapeado, descrito y documentados de forma continua.
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.		No se ha realizado un sistema que diseñe e implementa un sistema para gestionar procesos de datos y los estándares abiertos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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. 4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias. 5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario. 6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes. 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.). 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).		No tenemos evidencia de que se evalúan los procesos, y los factores críticos de éxito regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes No tenemos Identificado a los propietarios de dicho procesos ni documentados los procesos clave de forma continua. No hemos implementado la simplificación de los procesos de forma regular, proponiendo cambios de los requisitos legales. No hemos implementado un plan para Impulsar la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes. No se ha realizado monitoreo la eficacia de los procesos No tenemos evidencia que se Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos.

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
La Organización:		
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.		No hemos realizado encuestras para involucrar a los ciudadanos en el diseño y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad.
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.		No hemos realizado un métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.		No hemos evidenciado que se aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.
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, tableros de anuncios en Braille y audio).	Hemos evidenciado que se promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización, nuestro horario de trabajo es de 8:00am a 1:00pm, para atender nuestros usuarios, hay casos en los que el personal se compromete para extender el horario hasta las 4: 00 pm para terminar procesos importantes. Evidencias: libro de registro del personal de asistencia. portal de datos, horarios publicados, página web	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	Hemos evidenciado que nuestro ayuntamiento trabaja en coordinación con la DIGEPRES la ejecución presupuestaria. Con la OPTIC temas tecnológicos. Con el MAP, la gestión de Recursos Humanos y Planificación. Con los empresarios de Santiago se estableció alianza para los apadrinamientos de los parques de Santiago. Se hizo un acuerdo de buena voluntad con los choferes de transporte públicos. Se estableció también alianzas con los vendedores de los mercados. Recursos humanos posee convenios con el INAP e INFOTEP. Existe un acuerdo con CORAASAN para el cobro del servicio de recogida de desechos sólidos. Evidencias: los documentos y publicaciones de los acuerdos y alianzas de lo anterior citado	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No tenemos definida la cadena de prestación de los de servicios, para facilitar el intercambio de datos.
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No tenemos grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y		No tenemos evidencias de que se incorporan incentivos y condiciones para la dirección y los empleados.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades. 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. 6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.		No hemos tenido acuerdos estándares comunes, que faciliten el intercambio de datos y servicios compartidos de los sectores públicos y privados ONG. No hemos implementado asociaciones para permitir la prestación de servicios coordinados.

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.I. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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 de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros). 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). 3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Hemos evidenciado que Contamos con un equipo de Jornaleros para la recogida de Desechos contaminantes, nuestro Ayuntamiento cuenta con un centro de servicios al ciudadano, tiene una oficina de libre acceso a la información, y estamos en proceso de la línea 311. Evidencias: Página web, línea en proceso 311, certificación de la OAIM Hemos evidenciado que Contamos con una encargada de Libre Acceso a La información Pública. Evidencias: reuniones con el personal administrativo, página web, ENC. Libre acceso a la información. Hemos evidenciado que realizan reuniones para escuchar las inquietudes de los ciudadanos, El consejo económico y social se reúnen, el departamento de asuntos comunitarios y las juntas de vecino para resolver las inquietudes de los ciudadanos. Evidencias: página web, fotos.	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	hemos evidenciado que nuestro Ayuntamiento cuenta con una oficina de libre acceso a la información y un portal institucional y de transparencia donde todas sus ejecutorias, también se publican en las redes sociales, se publican los procesos de licitación pública nacional en los periódicos y el Ayuntamiento pública. Evidencias de fotos colgadas en Portal Web, datos abiertos.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	Evidencias: Enlaces portal institucional y transparencias, enlaces redes sociales, fotos y certificación de la OAIM, certificación en datos abiertos.	No se ha evidenciado la Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.		No hemos hecho la medición sobre el nivel de confianza hacia la organización.
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).		No se han hecho mediciones sobre Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única.
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).		No tenemos mediciones sobre los 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
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).		No hemos evidenciado la medición de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.)

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Capacidad de la organización para la innovación. 6) Agilidad de la organización. 7) Digitalización en la organización.		No tenemos medición sobre Capacidad de la organización para la innovación. No tenemos evidencia de la agilidad de la organización. No tenemos evidencia de Digitalización en la organización.

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
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). 2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. 3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	Hemos evidenciado Tenemos un horario único El tiempo de espera es según La encargada de acceso a la información se encarga de que las personas que tengan sus solicitudes esperen su turno para ser atendidos por orden de llegada, y ya en el proceso de su solicitud, nuestro Ayuntamiento en su página web y redes sociales tiene establecidos los horarios de servicios. Evidencias: Enlaces de las redes y pagina web de horario de prestación de servicios.	No tenemos evidencias del número y tiempo de procesamiento de las quejas recibidas. No hemos hecho la medición de resultados de la medida de evaluación con respecto a los errores y cumplimientos del compromiso.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).		No hay mediciones sobre el cumplimiento de los servicios publicados (carta compromiso).

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. 2) Disponibilidad y exactitud de la información.	hemos evidenciado que existe publicidad permanente. Evidencia: Contrato de radio. 2. Disponibilidad y precisión de la información, Pagina Web, redes sociales. Se ha evidenciado que contamos con la disponibilidad y precisión de la información las cuales están disponibles en nuestro portal web. EVIDENCIA: Mural colocado en la institución, Boletines impresos y digitales, Portal: http://ayuntamientovillavasquez.gob.do/ Facebook: @alcaldía villa Vásquez.	No tenemos evidencia de los objetivos de rendimiento y los resultados de la organización.
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).	Hemos evidenciado que existen resfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información. Evidencias: Plataforma del SISMAP y portal web. Hemos evidenciado que tenemos un horario estricto, de 8:00am A 1:00 PM ay casos en los que el personal se reúne para tratar problemas y se queda hasta las 4: 00 pm.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).	Evidencias: listado de asistencia, redes sociales, reuniones. Hemos evidenciado que la encargada de libre acceso a la información les brinda atención de inmediato, solo Se hace esperar cuando son documentos que requieren de mucho tiempo para procesar y trabajar las informaciones. Evidencias: enlaces, pagina web, listado de prestaciones de servicios. Hemos evidenciado que existe una guía de los servicios, los Costos de los servicios. Se expresan en las normativas evacuadas por el concejo de regidores, de los servicios que prestamos algunos son gratuitos (servicios funerarios, recogida de basura, abastecimiento de agua, embellecimiento municipal, ornato y certificaciones) Evidencias: certificaciones, recibos.	No hemos hecho la medición para el tiempo de prestar servicio. No hemos evidenciado que las informaciones están al acceso a la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios online, otros

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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. 2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Hemos evidenciado que implicamos los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos. Evidencias: Fotos de sesiones en el Portal web.	No hemos evidenciado que hemos trabajado con las sugerencias y quejas que se presentan.
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. 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). 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.	Hemos evidenciado que se formula el PPM, y el calendario de seguimiento. Trabajamos en la revisión periódica con los grupos de intereses, para tratar las necesidades y expectativas de cada uno. Evidencias: Formularios llenos, fotos de reuniones, listados colgados en el portal web y SISMAP.	No tenemos evidencia de los grados de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos. No se ha implementado la medición acerca de los Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes. 2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Hemos evidenciado que se hacen reuniones del Comité de Calidad, y conjunto con nuestro alcalde se reúnen las asambleas tales como juntas de vecinos para explicar sus quejas. Evidencias: lista de asistencia reuniones, fotos. Hemos evidenciado que nuestro ayuntamiento cuenta ENC. Acceso libre información, que presta los servicios necesarios, y con páginas web redes sociales tales con Facebook. Evidencias: Enlaces portal institucional y transparencias, enlaces redes sociales, SISMAP.	

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
Opinión del personal respecto a: 1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés). 2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	Hemos evidenciado que tenemos conocimiento de la misión, visión y valores de nuestro Ayuntamiento contamos con fotos en el mural y se hacen reuniones para involucrar a las personas de nuestra organización. Evidencias: fotos, portal web, mural, fotos de reuniones.	No tenemos mediciones sobre La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Participación de las personas en las actividades de mejora. 4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. 5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal. 6) La responsabilidad social de la organización.	Hemos evidenciado que nuestro ayuntamiento tiene constituido el comité de calidad está la conformación del ASP. Evidencia: Resolución aprobación de Miembros del Comité de Calidad y la conformación del ASP, lista de reuniones. hemos evidenciado que se refleja en la ejecución del PPM. Evidencias: Relaciones con la junta de vecinos, mejora en calidad de las obras	No se ha hecho la medición acerca de la conciencia de las personas sobre los conflictos y el comportamiento ético. No tenemos mediciones sobre los Mecanismos de consulta y dialogo
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.	Hemos evidenciado que nuestro Ayuntamiento colabora con las diferentes instituciones educativas se otorgan becas y ayudas a personas de escasos recursos. Evidencias: Registro de estudiantes en labor.	No tenemos medición sobre la apertura para el cambio de la innovación. No tenemos medición del impacto con la digitalización. No tenemos medición sobre la agilidad de la organización.

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:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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. 7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Hemos evidenciado que Cada Personal cuenta su Área de Trabajo, La institución a través de la Dir. De Rec. Hum. tiene un personal asignado para el acompañamiento a las diferentes áreas, los cuales ayudan a agilizar este proceso del departamento, Se reparten las tareas según el resultado de la evaluación del desempeño. Evidencia: evaluación del departamento. Hemos evidenciado que Tenemos un Personal Asignado para este tipo de Tareas contamos con acceso libre información. Evidencias: Páginas web, SISMAP Municipal, Redes Sociales, listado de libre acceso ala información. Hemos evidenciado que se ejecutan cambios en base al desarrollo. Evidencia: reuniones del comité de desarrollo municipal	No tenemos mediciones de la capacidad de los altos y medios para dirigir la organización. No hemos realizado la medición de diseño de los distintos procesos de la organización. No hemos hecho la medición de la gestión del conocimiento. no hacemos la medición acerca del alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos del equipo.

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.	Hemos evidenciado que existe un ambiente de trabajo y promoción de la transversalidad entre todos los departamentos. Evidencias: Reuniones.	No tenemos evidencias del ambiente del trabajo y la cultura de la organización.
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	Hemos evidenciado que nuestro Ayuntamiento respalda sus funciones con la ley de función pública su artículo 43, se facilita el espacio para que cumplan con sus compromisos educacionales, así como la facilidad para asistir a citas médicas, otros. Evidencia: Horarios y permisos otorgados con documentados acreditados por Recursos H.	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.		No se realiza medición del manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	Hemos evidenciado que las condiciones ambientales en el lugar de trabajo son aseguradas por la institución, pues provee a todos los departamentos de los recursos y equipamientos necesarios para su mejor desempeño y ambiente laboral adecuado además Contamos con aire acondicionados en los departamentos, e higiene total. Evidencia: Fotos de las oficinas y equipos.	

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:	Hemos evidenciado que existe Motivación y empoderamiento. Evidencia: fotos, reuniones, talleres.	No hemos evidenciado que exista Plan de Carrera y de competencias
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.		
2) Motivación y empoderamiento.		
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.		

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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.).	Hemos evidenciado que nuestro ayuntamiento ejecuta reuniones para la mejora. Evidencias: Reuniones, listado de asistencias y fotos.	No tenemos Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas.
2) Nivel de participación en actividades de mejora.		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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 hemos hecho las mediciones de los posibles conflictos reportados. No hemos evidenciado indicadores de medición de la participación voluntaria de las actividades relacionadas con la responsabilidad social. No hemos evidenciado indicadores de medición de capacidades de los empleados hacia la ciudadanía.

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.	Hemos evidenciado que existe formulación de desempeño. Evidencia: formularios de evaluación de desempeño.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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 evidencia Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	No hacemos mediciones sobre los Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades.
Hemos evidenciado que nuestro Ayuntamiento con en presencia del Alcalde todos los domingos realiza actividades recreativas para las comunidades e imparte actividades para la recreación de los niños en nuestro parque Municipal, donde los empleados se involucran de manera voluntaria, Se apoyan las actividades eventos deportivos y demás, realizándose tarde familiar. Evidencias: Fotos, videos de las actividades.		

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 deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.		No tenemos mediciones Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes.
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.).	Hemos evidenciado que nuestro Ayuntamiento en su página web y redes sociales otorga becas y Ayudas, también nuestro Ayuntamiento realiza procesos de compras en los cuales se involucran grandes empresas y MIPYME. evidencias: copia de cheques de pagos de ayudas, becas y Ordenes de compras a empresas.	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	Hemos evidenciado que nuestro Ayuntamiento realiza eventos deportivos, actividades infantiles, apoya con becas a los estudiantes Evidencias: copia de cheques pago de becas, fotos de actividades deportivas e infantiles.	
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.		No hemos evidenciado el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país.
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético,		No tenemos mediciones sobre el impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. 6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático. 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.).		No hacemos mediciones sobre el impacto de la organización con el cambio climático. No tenemos mediciones sobre la opinión general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas). 2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		No tenemos mediciones sobre las Actividades de la organización para preservar y mantener de las actividades de la organización con la presencia de los proveedores. No tenemos mediciones sobre la Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). 4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de	Hemos evidenciado que El Ayuntamiento cuenta con un dossier informativo publicados en las redes sociales y página web sobre la institución. Evidencias: Estadísticas redes y página web. Hemos evidenciado que nuestro Ayuntamiento Apoya las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.). El Ayuntamiento cuenta con programas de apoyo de becas y ayudas a estudiantes y personas de escasos recursos, también da empleo a persona con discapacidades. Evidencias: becas, nóminas de ayudas, Nombramiento personas con discapacidad.	
programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.). 5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. 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). 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		No tenemos evidencias del desarrollo de participación de los empleados en actividades filantrópicas. No tenemos mediciones del intercambio productivo de los conocimientos de información con otros números de intervenciones. No tenemos mediciones sobre los programas de prevención de riesgo de la salud.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas). 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).		No tenemos mediciones sobre la medición de responsabilidad, informes de sostenibilidad.

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
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos. 2) Resultados en términos de “Outcome” (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.	Hemos evidenciado que nuestro Ayuntamiento ofrece más de 13 servicios.	No tenemos evidencias de los resultados de servicios y productos ofrecidos. No tenemos mediciones en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos públicos). No hemos evidenciado Resultados de evaluación comparativa benchmarking.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Hemos evidenciado que el Ayuntamiento de Villa Vásquez Formalizo 3 acuerdos interinstitucionales en el año 2020. En años anteriores estos fueron las estadísticas de los acuerdos formalizados: 2 en el 2019, 3 en el año 2018 y ninguno en el año 2017. evidencias: matriz de seguimiento de acuerdo institucionales, contratos de seguimiento, contratos de acuerdos y certificaciones.	No tenemos evidencias de los resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorias de desempeño No tenemos evidencias de los resultados de innovación servicios. No hemos evidenciado la implementación de reformas de sector público.

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.		No se hacen mediciones de la gestión de recursos humanos del conocimiento de las instalaciones de forma óptima.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Mejoras e innovaciones de procesos. 3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo). 4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas). 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.). 6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas. 7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	Hemos evidenciado que el Ayuntamiento de Villa Vásquez Formalizo 3 acuerdos interinstitucionales. Evidencias: contratos, matriz de seguimiento de acuerdo institucionales. Hemos evidenciado que en nuestro Ayuntamiento contamos con personas capacitadas y que se realizan Talleres y cursos. Evidencias: talleres enlaces Municipales, Taller de preparación laboratorio para la formulación del Plan Operativo Anual.	No tenemos evidencias de las innovaciones de procesos. No tenemos evidencias de hecho análisis comparativo benchmarking. No tenemos evidencias de la tecnología, evidencias de reducimientos de costos, uso de papel etc. No tenemos evidencias de las evaluaciones auditorías internas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Hemos evidenciado que nuestro ayuntamiento ejecución presupuestaria, donde evidencian los ingresos/egresos que va realizando. Evidencia: Publicación del presupuesto en DIGEPRES.	No se ha evidenciado eficiencia de costos.
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		

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 autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.