



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Ayuntamiento Municipal de Castillo

FECHA:

Febrero 2022

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

La aplicación del Modelo CAF está basada en el 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
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la</p>	<p>El Ayuntamiento de Castillo tiene formulada su misión y visión. Evidencia: Portal Web.</p> <p>Poseemos un marco de valores que guían a nuestros empleados. Evidencia: Portal Web.</p>	<p>No hemos instalado la misión y visión en un lugar visible de la institución.</p> <p>No hemos colocado el marco de valores institucional en un lugar visible del ayuntamiento.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional</p>	<p>Se ha establecido una comunicación de misión, visión, valores, objetivos con todos los empleados. Evidencia: Comunicaciones.</p>	
<p>de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p> <p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales,</p>	<p>Hemos procedido a comunicar la misión y visión a los empleados y grupos de interés. Evidencia: Portal Web, redes sociales.</p> <p>El marco institucional actual es resultado de la última revisión. Evidencia: Portal Web.</p>	<p>No hemos instalado la misión y visión en un lugar visible de la institución para que los visitantes lo visualicen de forma física.</p> <p>No fueron involucrados todos los grupos de interés</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los</p>	<p>Se designó un equipo de trabajo para que maneje el sistema de comportamiento no ético, así como la implementación de las compras por el Portal Transaccional. Evidencia: Designación del Comité de Calidad en el SISMAP, fotos del portal transaccional.</p>	
<p>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.</p> <p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Existe un ambiente de respeto y confianza mutua entre directivos y empleados, lo que se pone de manifiesto en la interacción permanente para las tomas de decisiones. Evidencia: Lista de participantes de reuniones.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p>	<p>Contamos con una estructura organizativa y organigrama establecidos y aprobados por el MAP y un manual de funciones. Evidencia: Resolución de aprobación de estructura en el SISMAP.</p> <p>Se definen los resultados a través de la rendición de cuentas del PPM. Evidencia: Informes trimestrales del Presupuesto Participativo en el SISMAP.</p>	<p>No se le ha facilitado a cada encargado/a el manual de funciones.</p> <p>No se ha realizado en su totalidad, no hemos trabajado con los acuerdos de desempeño.</p>
<p>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.).</p> <p>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.</p>	<p>Contamos con un mural informativo en donde se coloca toda la información sobre la gestión y los logros de los empleados. Evidencia: Se coloca el empleado del mes en el mural del Ayuntamiento.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p> <p>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.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>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.</p>	<p>Se está realizando una Autoevaluación con la metodología CAF. Evidencia: Autoevaluación utilizando el guía CAF 2020.</p> <p>Contamos con una cuenta en todas las redes sociales y el portal web actualizado en noticias. Evidencia: Redes sociales, Portal Web y correo electrónico.</p> <p>A través de las reuniones, encabezada por el alcalde. Evidencia: Lista de participantes de reuniones.</p> <p>El Ayuntamiento cuenta como medio de comunicación la página web, redes sociales y un mural informativo. Evidencia: Correo electrónico, página web, redes sociales y mural.</p>	<p>Aun no se evidencia.</p> <p>No contamos con un canal de YouTube propio y tampoco con un perfil de Twitter.</p> <p>No se ha generado flujogramas de procesos.</p> <p>No hemos creado correos institucionales a cada departamento de nuestro Ayuntamiento.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Promovemos la cultura de innovación a través de las capacitaciones impartidas por el INAP y MAP. Evidencia: Listados de participantes de cursos realizados.</p>	

<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Generamos las condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo a través de las reuniones departamentales. Evidencia: Apuntes de las reuniones.</p>	<p>No se involucran todos los grupos de interés.</p>
--	--	--

Subcriterio 1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las</p>	<p>Nuestros encargados cumplen con su horario de trabajo y utilizan los uniformes, predicando con el ejemplo para los empleados a su mando. Evidencia: Fotos de los encargados con sus uniformes.</p> <p>El personal de la institución se compone de mujeres y hombres de diferentes edades, grados de escolaridad y profesiones. Evidencia: Nómina de empleados.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>circunstancias personales de los empleados.</p> <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p> <p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>A través de las reuniones, encabezada por el alcalde y programadas con cada unidad departamental. Evidencia: Lista de asistencia.</p> <p>El ayuntamiento dispone de los equipos y las herramientas necesarias para que el personal logre el buen desarrollo de sus tareas, se dispone de capacitaciones según las necesidades detectadas. Evidencias: Equipos, software, certificados de participación, charlas, cursos y talleres.</p> <p>Se anima y se potencia la responsabilidad y competencias delegando cargos y tareas en las actividades, incluso en la rendición de cuentas. Evidencia: Asignación de tareas y asignaciones especiales para actividades programadas.</p> <p>Trabajamos con el INAP el plan anual de capacitación. Evidencia: Ranking SISMAP, lista de asistencia y certificados de participación.</p> <p>Se reconoce el esfuerzo de trabajo, a través del empleado del mes y su colocación en el mural informativo y publicación en redes sociales. Evidencia: Mural informativo, redes sociales.</p>	<p>No se premia al empleado del mes con un incentivo económico.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión. 4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas. 5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, 	<p>Se evalúan las necesidades de los grupos de interés a lo interno, tomando los correctivos, y externo con el programa de Presupuesto Participativo en las comunidades. Evidencia: Acta de Asamblea Comunitaria para el Presupuesto Participativo.</p> <p>Se cuenta con políticas públicas de orden municipal incluidas en la planificación municipal priorizadas dentro de Presupuesto Participativo Municipal. Evidencia: Cronograma de Presupuesto Participativo publicado en el Portal Web.</p> <p>Se toman como referencia para incluir en el presupuesto anual. Evidencia: Presupuesto Anual.</p> <p>Gestionamos y desarrollamos proyectos básicamente con Asociaciones y grupos de</p>	<p>No se ha realizado.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>organizaciones gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>interés de las comunidades beneficiadas. Evidencia: Presupuesto Participativo.</p> <p>Hemos participado en varias actividades realizadas por la comunidad, a través de las invitaciones recibidas. Evidencia: Invitaciones recibidas y fotografías donde se muestra un representante en la actividad.</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Hemos reconocido a varias personalidades y instituciones, y desarrollamos conceptos de marketing a través del portal web y mural informativo. Evidencia: Fotos de entrega de reconocimientos y placas a personalidades, mural informativo, portal web.</p>	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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 cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Contamos con la participación de grupos de interés, presentándole los resultados de las ejecutorias de proyectos. Evidencia: Fotos, lista de asistencia de Rendición de Cuentas del Presupuesto Participativo.</p>	<p>No se evidencia que la recopilación y análisis de información sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés se realice de manera sistemática.</p>
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p> <p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>		<p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado un análisis FODA.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades. 3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización. 4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc. 	<p>Se involucran los grupos de interés con la aplicación del Presupuesto Participativo. Evidencia: Presupuesto Participativo.</p> <p>Se elabora un presupuesto anual de la institución completa. Evidencia: Presupuesto Municipal 2022.</p>	<p>No se ha realizado.</p> <p>No se han evaluado ni medido el impacto y la calidad de los planes de trabajo.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Se está en proceso de actualización del Plan de Desarrollo Municipal. Contamos con una estructura organizativa elaborada y validada por el MAP. Evidencia: Estructura organizativa subida en el SISMAP.</p> <p>***Elaboramos planes de desarrollo Municipal Evidencia: Realiza a través de los encargados departamentales y PPM.</p> <p>A través de Relaciones Públicas y el Mural de Información. Evidencias: Página web, Mural informativo.</p> <p>Se mantiene activo el monitoreo de cumplimiento de las tareas y son medidas a través del SISMAP Municipal. Evidencia: SISMAP Municipal.</p>	<p>No se logra evidenciar el proceso de actualización del Plan de Desarrollo Municipal.</p> <p>***</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 	<p>Se asegura a través del Presupuesto Anual. Evidencia: Presupuesto Anual.</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>

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>***Se cumple con la flexibilidad en beneficio de sus empleados, que tienen que ver con el horario de trabajo, licencias y las madres en proceso de lactancia Evidencia: Firma de permiso.</p> <p>***</p>	<p>No se ha realizado.</p> <p>***</p> <p>***No se han identificado.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>***Se asegura la capacidad de la persona a través de su currículum y la evaluación por parte del departamento que requiere la Vacante. Evidencia: Acta de sesión y Currículo.</p> <p>El personal de la institución se compone de mujeres y hombres de diferentes edades, grados de escolaridad y profesiones. Evidencia: Nómina de empleados.</p>	<p>***No tenemos Manual de Funciones. No hemos hecho las descripciones de Puestos. No hemos hecho evaluaciones de desempeño.</p> <p>No se ha realizado una evaluación de desempeño.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<ol style="list-style-type: none"> 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. 2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos. 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). 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. 5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, 	<p>Se guía empleados de ingreso a través del acompañamiento del encargado del</p>	<p>***No hay o hemos identificado las capacidades actuales de las personas.</p> <p>No se ha realizado.</p> <p>Elaborar un Plan Anual de Capacitación para el año 2022 y ponerlo en marcha.</p> <p>No se evidencia planes de desarrollo.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
mentoría y asesoramiento individual. 6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	departamento. Evidencia: Fotos del acompañamiento en cada departamento.	No se ha realizado.
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales). 8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética. 9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	Se desarrolla y promueve la capacitación del personal a través de medios virtuales y presenciales, mediante las entidades autorizadas como son el INAP. Evidencia: Certificados de participación, lista de asistencia a talleres presenciales y virtuales.	Agregarlo al Plan Anual de Capacitación del año 2022. No se evalúa el impacto de los programas de Formación.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de</p>	<p>El Ayuntamiento cuenta con el comité de calidad, el cual procura implementar acciones de mejoras. Existe la ASP. Evidencia: Resolución de la aprobación del comité y resolución aprueba la ASP.</p>	<p>No se realizan reuniones de dialogo abierto.</p> <p>No se realizan encuentros de grupos de trabajo.</p>
<p>sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> <p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>		<p>No se ha realizado.</p> <p>No se realizan encuestas periódicas a los empleados.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Existe encargados y colaboradores en las diferentes áreas (electricista, plomero, herrero, entre otros) para tener instalaciones seguras, tenemos policías municipales en las entradas de la institución y contamos con un botiquín médico. Evidencia: Fotos, nómina.</p> <p>Tenemos facilidad de permiso a los empleados, oficinas confortables, equipos y mobiliarios modernos, aires acondicionado. Evidencia: Permisos, fotos, horarios de clases.</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>		<p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado.</p>

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:		
<p>1. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>Prestamos atención a dichos sectores, estableciendo diferentes tipos de relaciones. A los pequeños empresarios del municipio se les da participación en las compras de bienes o servicios que se ejecutan. Evidencias: Listado de compras mensuales.</p>	
<p>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 medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los</p>		<p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>		<p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>La institución cuenta con un Portal Web, Redes Sociales, contratos de publicidad, en los cuales se publica todo lo referente a la organización, su estructura y procesos, fotos, boletines etc. Evidencias: Página web, redes sociales, foro, boletines, contratos de publicidad.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p> <p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Si se ha promovido la implicación de los ciudadanos en las tomas de decisiones por medio de las asambleas del presupuesto Participativo. Evidencia: Cronograma Presupuesto Participativo 2022.</p> <p>En la página web existe un renglón donde indica el servicio por departamento. Evidencia: Portal Web.</p>	<p>Instalar un buzón de sugerencia, quejas y reclamaciones en la institución.</p>

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> <p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> <p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>La gestión financiera esta alineada con las actividades programadas para el año a través del presupuesto anual. Evidencia: Presupuesto Anual.</p> <p>En los procesos financieros se trabaja en equipo para la toma de decisiones, siempre comparando oportunidad vs necesidad presentada. Evidencia: Reuniones del equipo financiero.</p> <p>El ayuntamiento cuenta con un portal de Transparencia en la página web. Evidencias: Portal Wev.</p> <p>Contamos con un eficaz sistema para asegurar la gestión financiera rentable. Evidencia: Sistema SIAFIN.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	Las ejecuciones financieras se realizan sobre las bases del presupuesto anual. Evidencia: Informes de ejecución presupuestaria.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	Las responsabilidades están divididas y existen un responsable del área financiera. Evidencia: Nómina.	

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. 2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	El departamento de relaciones públicas y el de informática mantienen un control del flujo de información. Evidencia: Fotos del servidor, redes sociales, portal web. Así se hace en los medios locales y redes sociales y subida a la sección de noticias del portal web. Evidencia: Portal Web, redes sociales.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Nuestro ayuntamiento esta visible en todas las redes sociales, además de tener un portal web actualizado. Evidencia: Redes sociales, portal web.</p> <p>Se adquiere información mediante los mensajes que nos dejan en nuestras redes sociales y mediante el portal web. Evidencia: Redes sociales, portal web.</p> <p>Las informaciones son publicadas en los medios propios como redes sociales y sección de noticias en el portal web a cargo del departamento de relaciones públicas, mural informativo. Evidencia: Redes sociales, portal web, mural informativo.</p>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p> <p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>El ayuntamiento cuenta con grupos de WhatsApp de los directores y empleados. Evidencia: Grupo de WhatsApp.</p> <p>Se logra mediante las publicaciones de todas las actividades del ayuntamiento en las redes sociales y publicaciones en el portal de transparencia. Evidencia: Redes sociales, portal web.</p> <p>Se cuenta con equipos y software para salvaguardar las informaciones y existe un archivo con toda la información referente a cada empleado. Evidencia: Archivos digitales y físicos.</p>	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> <p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando</p>	<p>El ayuntamiento posee equipos informáticos para almacenar información como servidores. Evidencia: Fotos del servidor.</p> <p>La tecnología a reducido los costos de transporte de información, trabajo y tiempo. Evidencia: Correos electrónicos, Sistema SIAFIM.</p>	<p>No se ha realizado.</p>
<p>sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p> <p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> <p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de</p>	<p>Cada computadora cuenta con una cuenta en la nube a la cual solo tiene acceso el personal que la utiliza. Evidencia: Fotos.</p> <p>La mayoría del personal tiene una computadora asignada, con cuenta en la nube para guardar los archivos y se realizan Backup. Evidencias: Fotos.</p>	<p>Las recibos de cobros de servicios se siguen haciendo a mano, se asignará una computadora a la cajera para automatizar el servicio.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Solo el personal asignado a un computador tiene acceso a la nube de ese ordenador, todas cuentan con contraseñas, al servidor solo tienen acceso el personal indicado. Evidencia: Fotos.</p> <p>Se reutilizan los tóner rellenables, las impresoras utilizan la misma tinta, por lo que no hay que comprar tintas con diferentes códigos, si un computador es dejado de usar, se limpian los archivos debidamente, y se le instala a un empleado que lo necesite. Evidencia. Fotos.</p>	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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).</p> <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>La institución cuenta con un departamento de informática y uso de tecnología con su personal asignado. Evidencia: Nomina.</p> <p>Las instalaciones son seguras, contando con la infraestructura en perfecto estado, rampa para discapacitados y sin ningún tipo de restricción para el acceso. Evidencia: Fotos del Palacio Municipal y las oficinas.</p> <p>Los departamentos comparten impresoras, los tóner son rellenables así se evita desecharlos cuando se terminan evitando contaminación, las computadoras son reubicadas cuando ya no se utilizan dónde están instaladas. Evidencia: Fotos.</p> <p>El palacio se presta para cualquier reuniones, eventos, cursos, etc., siempre y cuando se garantice la seguridad de la infraestructura y de los equipos que esta aloja. Evidencia: Fotos de eventos.</p>	<p>Todavía no se les da el debido mantenimiento a los equipos tecnológicos.</p>
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de</p>	<p>Se garantiza a través de la asignación de rutas y horarios para el uso de los vehículos recolectores de basura. Evidencia: Horario de rutas.</p> <p>La institución cuenta con espacio para parqueo de vehículo y rampa para</p>	<p>No tenemos las oficinas señalizadas, por lo que los ciudadanos se desorientan a la hora de ir a la oficina de interés.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	discapacitados. Evidencia: fotos de los parqueos y rampa.	

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
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p> <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>		<p>No existe flujograma ni mapa de proceso.</p> <p>No se ha realizado.</p>
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la</p>		<p>No se analizan ni evalúan los procesos, riesgos y factores de éxito.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos)</p>	<p>Se evidencian el control y manejo e indicadores de resultados a través del SISMAP. Evidencia: SISMAP Municipal.</p> <p>Se realizan backup al servidor, y mediante la utilización de servicios en la nube todas las computadoras tienen una copia de seguridad. Evidencia: Fotos.</p>	<p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
personales y de información del Estado).		

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.	Se han realizado encuestas. Evidencia: Estudio de Opinión sobre el Desempeño Municipal.	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.		No ha se realizado
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.		No se ha realizado.
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura	En nuestro portal se encuentran los horarios y servicios de cada departamento. Evidencia: Portal Web.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).		

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:		
<ol style="list-style-type: none"> 1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. 2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. 3) Crea 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- 	<p>En nuestro portal web esta detallados los servicios de cada dependencia, así como su hora de trabajo. Evidencia: Página Web.</p> <p>En los proyectos y actividades se establecen una labor en conjunto. Evidencia: Reuniones, fotos, invitaciones.</p> <p>Se evidencia con la participación de juntas de vecinos y grupos comunitarios para solucionar problemas. Evidencia: Fotos, reuniones.</p>	<p>No se ha realizado.</p>

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

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

1. 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:		
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Han realizados encuestas. Evidencia: Estudio de Opinión sobre el Desempeño Municipal.</p> <p>El Ayuntamiento cuenta con un área de recepción para facilitar el acceso, dirigir, coordinar y proporcionar al ciudadano una buena atención. Evidencia: Fotos del área de recepción.</p> <p>El Ayuntamiento realiza el Presupuesto Participativo, convoca a la ciudadanía a las sesiones del Concejo de Regidores, invita a las empresas y personas a los diferentes procesos de compras en cada una de sus modalidades, realiza asambleas para las elecciones de las Juntas de Vecinos. Evidencias: Certificación de delegados PPM, Asambleas del PPM, fotos de reuniones del PPM, publicación en el portal web de los procesos de compras, publicación en el portal transaccional.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>El 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. Evidencias: Portal institucional y transparencias, redes sociales, fotos de la OAIM.</p> <p>El Ayuntamiento publica toda su información en la Página Web Institucional, redes sociales. Evidencias: Portal Web, redes sociales.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p>		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> <p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>El Ayuntamiento implica a los grupos de interés en la toma de decisiones en el PPM, invita a la ciudadanía a las convocatorias a sesión del Concejo de Regidores. Evidencias: Comité Seguimiento y Control PPM.</p> <p>El ayuntamiento cuenta en su entrada con una rampa para personas discapacitadas y así puedan acceder con facilidad a la institución, los horarios están en nuestras redes sociales y portal web. Evidencia: Fotos de la rampa, redes sociales, portal web.</p> <p>El Ayuntamiento en su página web y redes sociales tiene establecidos los horarios de servicios. Evidencias: Redes sociales, portal web.</p>	<p>No existen mediciones.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).		No se ha realizando.
5) Capacidad de la organización para la innovación. 6) Agilidad de la organización. 7) Digitalización en la organización.	En nuestro portal web con un formulario de acceso a la información, para de manera virtual agilizar el proceso de adquirir informaciones. Evidencia: Portal Web. El ayuntamiento está presente en la mayor parte de redes sociales, además de que son evidencias reutilizables. Evidencias: Redes sociales.	No se ha identificado.

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

1. 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	En nuestro formulario de acceso a la información contamos con 15 días laborales para dar respuesta a dicha solicitud Evidencia: Portal Web. Contamos con 15 días laborales para dar respuesta a dicha solicitud. Evidencia: Portal Web.	No se ha identificado.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>		<p>No contamos con carta compromiso al ciudadano.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Se cuenta con perfil las redes sociales. Evidencia: Perfil en Facebook e Instagram.</p>	<p>No contamos con un canal de YouTube propio y tampoco con un perfil de Twitter.</p>
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p> <p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>La oficina de libre acceso a la información está disponible en todo momento dentro de nuestro horario laboral y contamos con el portal de transparencia. Evidencia: Fotos, portal de transparencia.</p> <p>A los empleados más destacados y que cumplan con los objetivos del puesto de trabajo se coloca en el mural como empleados del mes. Evidencia: Fotos del mural.</p> <p>El ayuntamiento brinda dos vías de acceso a la información presencial en nuestra oficina y mediante nuestra página web, mediante el formulario de acceso a la información pública. Evidencia: Fotos de la oficina OAI y del formulario en nuestro Portal Web.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 6) Tiempo de espera. 7) Tiempo para prestar el servicio. 8) Costo de los servicios. 9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	En nuestro portal web están los horarios de cada servicio que brinda nuestra institución. Evidencia: Portal Web. Los ciudadanos se le brindan los servicios en el menor tiempo posible. Evidencia: Fotos del proceso de brindar el servicio ciudadano. Un tiempo de 15 días laborables como máximo. Evidencia: Fotos del proceso de brindar el servicio ciudadano. Los costos se encuentran en nuestro portal web. Evidencia: Portal Web.	No se ha identificado.

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).		No se ha identificado. No se ha realizado.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p> <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>		<p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se</p>	<p>Mediante las redes sociales y el portal web de nuestro Ayuntamiento, se efectúa un flujo de información continuo. Evidencia: Redes sociales, portal web.</p> <p>Contamos con un portal de transparencia, los indicadores del SISMAP miden nuestra</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	transparencia. Evidencia: Portal de transparencia, 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.

1. 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.		
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.		
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la	La institución cuenta con un grupo de personas que de manera individual siempre se han involucrado en la toma de decisiones y ejecución de acciones de manera proactiva y espontánea. Evidencia: Estructura Organizacional. Existe un comité de calidad instituido y que involucra diversas áreas, además está conformada la ASP. Evidencia: Acta de los miembros del Comité de Calidad y la conformación de la ASP.	No existen mediciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p> <p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p> <p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>El Ayuntamiento otorga ayudas fijas y no fijas a personas necesitadas de la sociedad sin importar género, edad, sexo. Evidencia: Fotos de cheques, recetas médicas, nómina de ayudas fijas, etc.</p> <p>Fácil accesibilidad de la información a través de las redes sociales y el portal web. Evidencia: Redes sociales, portal web.</p> <p>El Ayuntamiento entrega con rapidez las informaciones requeridas. Evidencia: Formulario de acceso a la información.</p>	<p>No existen mediciones.</p> <p>No se ha realizado.</p>

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
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>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.</p>		<p>No existen mediciones.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p> <p>4) La gestión del conocimiento.</p> <p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p> <p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> <p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>En el ayuntamiento nos comunicamos vía el grupo de WhatsApp. Evidencia: Capturas del grupo.</p> <p>Se entrega el empleado del mes al más destacados. Evidencia: Mural informativo.</p>	<p>No existen mediciones.</p> <p>No existen mediciones.</p> <p>No existen mediciones.</p> <p>No existen mediciones.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p> <p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato</p>	<p>El ayuntamiento facilita el espacio para que cumplan con sus compromisos educacionales, así como la facilidad para asistir a citas médicas, otros. Evidencia: Horario de clases, y permisos otorgados documentados.</p>	<p>No existen mediciones.</p> <p>No existen mediciones.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>y comportamientos de la organización.</p> <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>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. Evidencia: Fotos de las oficinas y equipos.</p>	

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
<p>Opinión del personal respecto a:</p>		
<p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p>	<p>Se lleva a cabo el Plan Anual de Capacitación. Evidencia: Lista de participantes, certificados.</p>	
<p>2) Motivación y empoderamiento.</p>	<p>A los empleados que mejor se entreguen en su labor, se le otorgan el empleado del mes. Evidencia: Fotos del mural informativo.</p>	
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>La institución gestiona la impartición de charlas, cursos talleres, que están alineados a los objetivos estratégicos. Evidencia: Lista de asistencias, curso, certificados.</p>	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1.Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de</p>		<p>No se ha realizado.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p> <p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p> <p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>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).</p>	<p>Los empleados se involucran activamente en las actividades programadas por la Institución y tienen la libertad de aportar ideas o sugerencias sobre las mismas. Evidencia: Fotos.</p> <p>El personal participa en todas las actividades de responsabilidad social. Evidencia: Fotos.</p> <p>Se utiliza el Plan Anual de Capacitación para ser promover la formación al personal para dar un mejor servicio. Evidencia: Lista de participantes, certificados.</p>	<p>No existen mediciones.</p>

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.		No existen mediciones.
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.	Contamos con equipos tecnológicos adecuados para la transmisión de información. Evidencia: Inventario, fotos. En la institución existe un Plan Anual de Capacitación, se realizan informes trimestrales de las actividades formativas a fin de mejorar la gestión individual. Evidencias: Informe de Capacitaciones y Plan Anual de Capacitación. Cada mes se reconoce al empleados más destacados. Evidencia: Mural informativo, Fotos.	No existen mediciones.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a: 1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo:	El ayuntamiento trabaja la clasificación en el retiro de los desechos sólidos, reduciendo la contaminación en la ciudad y creando conciencia en los munícipes. Para el sano desarrollo físico y mental, de sus munícipes,	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>coordina y apoya constantemente, actividades en las distintas disciplinas deportivas, facilitando a los equipos, utilerías, uniformes, reconstruyendo instalaciones deportivas en los diferentes sectores. Organiza las fiestas patronales. Evidencia: Fotos.</p>	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>El alcalde prioriza el cumplimiento de los programas dirigidos a la sociedad para ofrecer un alto grado de eficacia en los recursos que administra. Evidencia: Fotos, rendición de cuentas, PPM.</p>	<p>No existen mediciones.</p> <p>No existen mediciones.</p> <p>No existen mediciones.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>Ejecutamos acciones para proteger la propagación de residuos sólidos en el municipio. Evidencia: Ruta de recogida de residuos sólidos.</p> <p>Conocemos la percepción sobre la accesibilidad y transparencia por las redes sociales, portal web, oficina de libre acceso a la información. Evidencia: Fotos.</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 medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>		<p>No existen mediciones.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Frecuencia 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 sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>El ayuntamiento realiza reuniones con juntas vecinos. Evidencia: Fotos de reuniones.</p> <p>Hacemos publicaciones permanentes en los medios locales y medios digitales de las obras y e iniciativas asumidas por la organización. Evidencias: Redes sociales.</p>	<p>No existen mediciones.</p>
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>Los empleados del Ayuntamiento hacen acto de presencia en actividades conmemorativas realizadas en la comunidad.</p>	<p>No existen mediciones.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>Desde la institución se realizan jornadas de vacunación al personal y levantamiento para jornada de vacunación casa por casa. Evidencia: Fotos.</p>	<p>No existen mediciones.</p>

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p> <p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> <p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p> <p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p> <p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>Se han realizado encuestas. Evidencia: Estudio de Opinión sobre el Desempeño Municipal.</p> <p>Realización de bacheos de calles y avenidas, reconstrucción de badenes, aceras y contenes, cumplimiento del Presupuesto Participativo. Evidencia: Fotos, informes del PPM.</p>	<p>No existen mediciones.</p> <p>No existen mediciones.</p> <p>No existen mediciones.</p> <p>No existen mediciones.</p> <p>No existen mediciones.</p>

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
<ol style="list-style-type: none"> 1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima. 2) Mejoras e innovaciones de procesos. 3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo). 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. 	<p>Contamos con una planta física en óptimas condiciones. Evidencias: Fotos del antes y después del ayuntamiento.</p> <p>La tecnología a reducido los costos de transporte de información, trabajo y tiempo, automatizando los procesos. Evidencia: Correos electrónicos, Sistema SIAFIM.</p>	<p>No se evidencia la medición.</p> <p>No se evidencia la medición.</p> <p>No se evidencia la medición.</p> <p>No se evidencia la medición.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p> <p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>La calidad del gasto en la Ejecución Presupuestaria es un indicador fortalecido en el Ranking del SISMAP, lo que evidencia el nivel de cumplimiento. Evidencia: SISMAP Municipal.</p>	<p>No se evidencia la medición.</p> <p>No se evidencia la medición.</p>

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