



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 MUNICIPIO DE GASPAR HERNANDEZ

FECHA:

28/2/2022

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 I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <ol style="list-style-type: none"> 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). 2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales. 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>El Ayuntamiento tiene descrito la misión y visión de la institución, difundida en su página web y publicada en un mural accesible al público. Para su revisión se contó con el comité de calidad, visualizando los objetivos de la gestión Evidencias: Ver página web. Mural. Minutas y fotos de los encuentros de socialización revisión de la misión y visión</p> <p>Los valores están alineados a la misión y visión de la organización. Evidencias: Ver página web y publicación en mural</p> <p>La misión, visión y valores están alineadas a las estrategias nacionales Ley 1-12. Evidencia Misión, Visión y Valores difundidas y publicadas en diferentes medios tanto en físico como en digital. Evidencias: Ver página web y publicación en mural</p>	<p>No se realizó socialización con los grupos de interés como el CESM.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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, 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>El Comité de Calidad en coordinación con el Director de RR HH comunica y socializa con los colaboradores la misión y visión de la gestión así como los valores que deben adornar el perfil del servidor público.</p> <p>Evidencia. Minutas de encuentros, publicación de la misión, la visión y los valores institucionales dentro del Ayuntamiento y en la página institucional</p> <p>La misión y visión del ayuntamiento así como los valores institucionales fueron revisados y readecuados durante la gestión actual. Los organismos involucrados fueron el Comité de Calidad con el aval de RR HH y la Alcaldesa. En ese contexto se ha realizado la solicitud al MEEPYPD, la cual ya fue recibida, para el acompañamiento en el diseño del Plan de Desarrollo del Municipio</p> <p>Evidencia. Informe del análisis o revisión.</p>	<p>No se ha diseñado el Plan de Desarrollo Municipal</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y 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>Los puestos de mando conocen su perfil. Evidencias: Documentación de nombramiento</p> <p>Las relaciones interpersonales son buenas. Evidencia: Minutas de los encuentros con el personal por parte del Depto, de RR HH. Conformación del Comité de Calidad que procura la institucionalidad y la participación</p>	<p>No se ha creado el manual de ética</p> <p>No se retroalimenta en los encuentros con el personal estrategias para el trabajo en equipo</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> <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>El ayuntamiento está inmerso en el diseño del manual de funciones con el acompañamiento del MAP. Evidencia. Taller de Capacitación virtual sobre Estructura Organizativa. Correos electrónicos del MAP</p> <p>El departamento de Recursos Humanos evaluó el desempeño de su personal en el año 2021. Evidencia Reporte de evaluación de desempeño</p>	<p>No se cuenta con Manual de Cargos y el manual de funciones está en proceso</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 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>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>El ayuntamiento promueve la participación social de los ciudadanos quienes participan y eligen por votación la obra, como parte del proceso de presupuesto participativo. Ha conformado órganos de carácter consultivo como el CESM. Evidencia. Registro de participación presupuesto participativo. Actas del CESM</p> <p>El personal del Ayuntamiento recibió el taller sobre implementación de la metodología CAF. Y se implementa el SIAFIM para las operaciones de ejecución presupuestaria. Evidencia. Registro de participación taller</p> <p>El ayuntamiento tiene en funcionamiento su página web institucional, boletín digital, mural informativo. Evidencia. Página web con informaciones actualizadas</p> <p>El Ayuntamiento cuenta con la contratación de un asesor para el fortalecimiento institucional. Evidencia Contrato de servicios</p>	<p>No se ha diseñado el Plan de Desarrollo del municipio</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se registra receptividad de los usuarios en las redes sociales (página web o solicitud de servicios en la OAIM)</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	En el Ayuntamiento se maneja el correcto uso de la comunicación con el uso de memorandos, encuentros con los colaboradores. Evidencia. Memorando y listado de presencia	

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.	El ayuntamiento ha diseñado el Plan de Capacitación para su personal. En el 2021 los colaboradores recibieron capacitaciones en diversas áreas de desempeño. Evidencia, Capacitación sobre Detección de Necesidades y Plan de Capacitación Anual. Curso sobre Ruta y Frecuencia. Taller Metodología CAF. Se llevan a cabo encuentros puntuales con los colaboradores de los diferentes departamentos, en aras de la mejora continua de la dependencia. Evidencia. Minuta del encuentro	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad,</p>	<p>Los directivos del ayuntamiento de Gaspar Hernández muestran interés en el fortalecimiento institucional. Evidencia. Conformación del Comité Gestor de la ASP. Participación de la alcaldesa y otros directivos en las actividades de fortalecimiento</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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</p>	<p>institucional, avance significativo en el ranking del SISMAP municipal.</p>	<p>No se ha conformado la ASP</p>
<p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las 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>El ayuntamiento ha coordinado con el INAP y otras organizaciones capacitaciones pertinentes al área de desempeño de los colaboradores; en ese contexto además se realizó el Plan de Capacitación 2022. Se está trabajando en el Manual de Funciones y el Plan de Desarrollo Municipal.</p> <p>Evidencia. Registro de participación y certificados de los talleres realizados. Plan de Capacitación 2022, cargado al SISMAP, correos electrónicos de la MEEP y el MAP</p> <p>Los colaboradores cuentan con el respaldo necesario para desarrollar sus funciones.</p> <p>Evidencia. Oficinas dotadas de computadoras, internet, servicio de luz, muebles, etc. Realización de reuniones por parte de RR HH para entrega y</p>	<p>No se realiza encuesta de clima</p> <p>No se ha diseñado el Manual de Funciones ni el Plan de Desarrollo del Municipio</p> <p>No se ha diseñado el Manual de Funciones</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>socialización de informes de desempeño de acuerdo a las metas establecidas La Alcaldesa es receptiva a los procesos de capacitación. Evidencia Participación del personal en talleres. Registro de participantes</p>	<p>No se realiza</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> <p>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.</p> <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>El Ayuntamiento tiene definido su Comité de Calidad, así como el Consejo de Desarrollo y el comité gestor para la conformación de la ASP Evidencia Documento de presentación del Comité, Resolución del CESM, Registro de participantes y documento de conformación Comité Gestor ASP, fotos de la actividad</p> <p>La Alcaldesa y sus directivos socializan con el honorable concejo de ediles, las situaciones que ameritan peso legislativo. Evidencia. Fotos del encuentro. minutas</p>	<p>No se ha conformado la ASP</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p> <p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> <p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Hemos desarrollado alianzas con la gobernación provincial. En cuanto a las obras en las comunidades, la Alcaldía le da participación a la junta de vecinos para que supervisen la obra. Evidencia. Asamblea con las comunidades beneficiarias del presupuesto participativo. Registro de presencia, acta del encuentro, publicidad de la actividad articulada con la Gobernación Civil y Provincial</p> <p>El Ayuntamiento mantiene presencia en las actividades a las que les convoca la iglesia, el distrito educativo, y otros. Evidencia comunicación de invitación</p>	<p>No se cuenta con Plan de Desarrollo Municipal</p> <p>No se cuenta con Plan de Desarrollo Municipal</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>El ayuntamiento cuenta con su página web. Evidencia página web actualizada</p>	<p>No se cuenta con una estrategia comunicacional como boletín escrito, difusión de programa radial o televisivo</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)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, 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>El ayuntamiento conformó el CESM. Las expectativas de los grupos de interés se manejan dando respuesta a las necesidades de un sector específico con el proceso de presupuesto participativo.</p> <p>Evidencia. Resolución del CESM. Comité de Seguimiento Presupuesto Participativo.</p>	<p>No se cuenta con Plan de Desarrollo Municipal</p> <p>No se cuenta con Comité de Veeduría, asimismo se necesita fortalecer el CESM en su condición de órgano consultivo</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 cuenta con PMD</p> <p>No se realiza</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>La planificación presupuestaria se ajusta a objetivos de gestión previamente identificados. Evidencia. Presupuesto 2022</p> <p>En el proceso de presupuesto participativo se involucra a los grupos de interés que constituyen el sector beneficiado para que sea la comunidad que escoja por votación la obra. Evidencia Registro de las comisiones, proceso de votación, fotos de la actividad</p> <p>El presupuesto contempla partidas presupuestarias contentivas en obras destinadas a gestión medioambiental, así como apoyo a instituciones de servicio entre otros destinos tal cual lo contempla la ley. Evidencia. Presupuesto 2022</p> <p>El ayuntamiento cuenta con presupuesto aprobado, subido a la página web y al indicador del SISMAP. Evidencia Resolución aprobación presupuesto. Página web accesible</p>	<p>No se cuenta con PMD</p> <p>No ha realizado Plan Anual de Compras</p>

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

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

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>No se realiza</p> <p>No se cuenta con PMD</p> <p>No se realiza</p> <p>No se realiza</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
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>El ayuntamiento ha participado de diversas actividades relacionadas con el benchmarking y el benchlearning a consecuencia de la integración en el SISMAP municipal. Evidencia. Fotos de actividades y difusión en página web. Sección noticias</p> <p>El Comité de Calidad y el Depto. de RR. HH. A través de encuentros internos socializan los procesos y estrategias a los fines de que se genere una comunicación efectiva a los demás grupos de interés. Evidencia, Acta de encuentro, Memorandos, Publicaciones</p> <p>El ayuntamiento cuenta con presupuesto aprobado. Evidencia Acta y Resolución del Concejo de Regidores</p>	<p>No se realiza</p> <p>No se realiza</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>El Depto. de RR HH analiza anualmente las necesidades de capacitación del personal. Evidencia. Plan de Capacitación elaborado y cargado en el indicador correspondiente</p> <p>Los derechos de los colaboradores son reconocidos y ejecutados de acuerdo a lo estipulado en la ley 41-08. Evidencia. Formulario de permisos, licencias, riesgos laborales, vacaciones, otros</p> <p>Recursos Humanos mantiene una política de selección de su personal apegada a los principios establecidos en la ley de función pública. Evidencia, Oficios de nombramiento, contratación de personas con algún tipo de discapacidad</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con</p>	<p>Los colaboradores se escogen de acuerdo a su pertinencia con el perfil del puesto. El Depto. de RR HH cuenta con personal de condiciones especiales en las áreas que es oportuno su desempeño. Evidencia, Curriculums de los colaboradores, Certificaciones médicas con condición de la persona</p> <p>El Depto. de Recursos Humanos monitorea el proceso de evaluación de desempeño, cuidando</p>	No se cuenta con Manual de Funciones y Cargos

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>que se cumplan a cabalidad todas las fases, lo que incluye la entrevista y acuerdo de desempeño si lo hubiere,</p> <p>Evidencia. Acuerdos de desempeño archivados en cada expediente</p>	<p>No se realiza</p>

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p> <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>El personal se selecciona de acuerdo al perfil presentado en la hoja de vida y sus evidencias. Evidencia Archivo de RR HH contentivo de los expedientes de los colaboradores sustentados en prueba física de sus evidencias, copia de títulos, certificados y demás</p> <p>El ayuntamiento ha contratado los servicios de un asesor especializado en fortalecimiento institucional, a los fines del logro de los objetivos. Evidencia. Contrato</p>	<p>No se realiza inducción al puesto</p> <p>No se realiza</p> <p>No se realiza</p> <p>No se realiza inducción al puesto</p> <p>No se realiza encuesta de satisfacción</p>
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por</p>	<p>Los colaboradores han recibido capacitaciones virtuales en vista del protocolo COVID y tiene buena receptividad al uso de las redes. Evidencia. Capture de pantalla capacitaciones, charlas y reuniones interactivas</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> <p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>El ayuntamiento ha preparado el Plan de Capacitación con un enfoque en temas de ética, trabajo en equipo, género y diversidad.</p> <p>Evidencia. Plan de Capacitación 2022 cargado al SISMAP</p>	<p>No se cuenta con estadística de medición</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de</p>	<p>El director de Recursos Humanos realiza encuentros frecuentes con los colaboradores.</p> <p>Evidencia Minutas de los encuentros</p> <p>El concepto de llevar a cabo los encuentros con el personal, además de informativo, sugiere la escucha de las situaciones que se presentan en cada departamento y las sugerencias son bien acogidas y socializadas.</p> <p>Evidencia. Minuta y acuerdos establecidos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>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>El ayuntamiento conformó bajo el acompañamiento de las autoridades del Ministerio de Administración Pública el Comité Gestor para la conformación de la ASP. Evidencia. Registro del Comité Gestor. Fotos de la actividad</p> <p>El ayuntamiento cumple con el protocolo sanitario colocando manitas limpias para la higiene. Evidencia formulario compra de insumos de sanitización</p> <p>El ayuntamiento en cumplimiento a la ley 41-08 concede sus derechos a los colaboradores, ajustando si fuere necesario las horas laborales o el teletrabajo. Evidencia expedientes del personal con los formularios de permiso, licencia o permiso especial por situación de vulnerabilidad en tiempos de pandemia</p>	<p>No se cuenta con Comisión de Personal</p> <p>No se realiza encuesta de clima</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>El ayuntamiento es inclusivo y le brinda oportunidades de trabajo a personas con cierta discapacidad, colocándolos en el área que puedan desempeñarse.</p> <p>Evidencia. Curriculum, certificado médico del colaborador (a) dando fe de su condición</p>	<p>No se realiza</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
<p>La Organización:</p> <p>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,</p>	<p>El ayuntamiento tiene conformado el Comité de Desarrollo o Consejo Económico Social y Desarrollo. Asimismo identifica sus socios clave fomentando las buenas relaciones con juntas de vecinos, pequeñas y medianas empresas, instituciones de servicio.</p> <p>Evidencia. Resolución CESM. Listado de proveedores, invitaciones a actividades</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).		
<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 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>El ayuntamiento se apega a las normas que rige las contrataciones públicas para sus procesos de contrata de productos y servicios.</p> <p>Evidencia. Presupuesto, Ejecución Presupuestaria, Listado de Compras. Formulario de compras, cheques pagados</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>No se realiza</p> <p>No se realiza</p> <p>No se cuenta con un Plan Anual de Compras</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>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>El ayuntamiento posee página web activa. Cuenta con una responsable de acceso a la información. Evidencia Oficio de nombramiento de la encargada de la OAIM. Página web activa y accesible</p> <p>El ayuntamiento ha conformado el CESM Evidencia. Registro de conformación del CESM.</p>	<p>No se evidencia interactividad de los usuarios en el contenido de la página web</p> <p>No se ha creado la Comisión de Veedores</p> <p>No se realiza</p> <p>No se realiza</p>

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros. 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. 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>El ayuntamiento desarrolla su gestión financiera acorde al presupuesto del 2021. Art 21 Ley 176-07. Evidencia Ejecución del gasto página web e indicador del SISMAP</p> <p>Las decisiones se toman previo consenso y aprobación del Concejo de Regidores. Evidencia Resolución y Acta de Concejo</p> <p>Las ejecuciones presupuestarias se someten a lo tentativo en la Leyes establecidas. Evidencia Las ejecuciones presupuestarias son accesibles al usuario por la página web y el indicador del SISMAP. Su detalle permite evidenciar el cumplimiento del art. 21 de la 176-07, en cuanto a la disposición de los gastos</p> <p>El Ayuntamiento maneja sus recursos apegado a lo que prescribe la ley. Evidencia. Ejecución presupuestaria cargada al SISMAP y página web</p>	

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>El ayuntamiento tiene dispuesta y al servicio de los usuarios la OAIM con una RAI designada. Evidencia. Oficio de Nombramiento, imagen de la oficina, página web</p> <p>Las informaciones que difunde el ayuntamiento cuentan con la fiabilidad y seguridad necesarias lo que se demuestra con los análisis a los que son sometidos los datos por las instituciones rectoras, en ese contexto, la OAIM en cumplimiento de su rol, garantiza informaciones transparentes y confiables. Evidencia. Todas las informaciones cargadas en la web</p>	<p>No se evidencia interés en los usuarios por el servicio</p> <p>No se realiza</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 su página web, donde se plasman las diversas actividades de la institución. En cuanto a las decisiones de carácter interno, la vía son los memorandos. Evidencia Accesibilidad a página web. memorandos</p> <p>El Ayuntamiento posee página web con acceso a las informaciones relevantes. Evidencia página web accesible y actualizada</p> <p>En el depto. de Recursos Humanos se mantiene el control a través de un inventario y al momento de separarse el servidor de la institución, debe realizar entrega de los archivos y documentos</p>	<p>No se alimentan todas las ventanas de la página</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>existentiales, lo que se plasma en una ficha para esos fines.</p> <p>Evidencia Ficha de entrega</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 sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>El ayuntamiento dispone de internet efectivo a los fines de que el colaborador cumpla con calidad los objetivos de gestión y su rol.</p> <p>Evidencia. Contrato de conectividad</p> <p>Evidentemente que los procesos tecnológicos reducen esfuerzo y suman calidad a los procesos. El Ayuntamiento se muestra receptivo en mantener la efectividad de los instrumentos.</p> <p>Evidencia página web. Proceso de compras y contrataciones, manejo presupuestario</p>	<p>No se realiza</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>La tecnología ha resultado un mecanismo vital. En ese sentido se ha implementado el tele trabajo, herramientas como el zoom, Google team. En cuanto a la digitalización de la información se resguarda en otros componentes tecnológico como pen drive por ejemplo.</p> <p>Evidencia. Archivos digitales</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</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>El ayuntamiento tiene contratados los servicios de mantenimiento a los equipos tecnológicos a los fines de implementar la protección necesaria a los archivos.</p> <p>Evidencia. Contrato</p> <p>Se es consciente de la brecha digital existente, por tanto los servicios municipales en lo que se refiere a la información se obtienen de forma presencial.</p> <p>Evidencia Informes y estadísticas de servicios</p>	<p>No se realiza</p>

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

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

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>El ayuntamiento contempla en su presupuesto las partidas correspondientes a la provisión y mantenimiento de las instalaciones. Evidencia. Presupuesto cargado en SISMAP y página web.</p> <p>La disposición de las oficinas es adecuada y la infraestructura es segura. Evidencia. Fotos del Palacio Municipal, Estado y disposición de las oficinas</p> <p>El Ayuntamiento dispone de espacios para la realización de actividades comunitarias. Evidencia Cartas aprobadas de solicitud</p>	<p>No se realiza</p>
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>El ayuntamiento optimiza sus recursos en cumplimiento del principio de economía de administración pública. Evidencia. Minutas de RR HH</p> <p>El palacio municipal dispone en su entrada de una rampa para que las personas con movilidad reducida. Evidencia. Ubicación de rampa en zona frontal Ayuntamiento.</p>	

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)	Areas 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. 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 realiza No se realiza
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		No se realiza No se cuenta con mapeo de procesos

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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 personales y de información del Estado).</p>	<p>Las autoridades del Ayuntamiento están involucradas en actividades nacionales que presentan las buenas prácticas de otros ayuntamientos.</p> <p>Evidencia. Invitación. Fotos de la actividad</p> <p>El ayuntamiento cuenta con el personal capacitado para el mantenimiento y protección de datos.</p> <p>Evidencia. Contrato de mantenimiento</p>	<p>No se realiza</p> <p>No se cuenta con Manual de Procesos</p> <p>No se realiza</p> <p>No se cuenta con manual de procesos</p>

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p> <p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>El ayuntamiento ha dispuesto buzones de sugerencia interno y externo, así como la oficina de acceso a la información. El Ayuntamiento está inmerso en el desarrollo de los procesos para la implementación del presupuesto participativo, en tal sentido se han realizado los cabildos abiertos y encuentros con las comunidades respondiendo a sus expectativas. Evidencia. Buzones, servicios en OAIM. acta de Asamblea General</p> <p>El ayuntamiento conforma sus comisiones respetando los principios de diversidad y equidad de género. Evidencia. Comisión de Presupuesto Participativo, Comité de calidad</p> <p>El ayuntamiento dispone de su página web, coloca mural informativo. Evidencia. Página web. Mural</p>	<p>No se realiza</p> <p>No se cuenta con información en línea de servicios</p>

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.		No se realiza
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se realiza
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No se realiza
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		No se realiza
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.		No se realiza
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.		No se realiza

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
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.		No se cuenta con formulario de medición No se cuenta con formularios o estrategias de medición No se cuenta con encuesta de satisfacción que permitan medir la percepción de los usuarios en los procesos de trabajo y toma de decisiones de la organización

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>No se cuenta con boletín municipal. No se implementa conteo de usuarios acceden a la página web</p> <p>No se realiza medición</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>No se realiza encuesta de satisfacción</p>
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del</p>	<p>No se realiza encuesta de satisfacción relacionada a la accesibilidad</p>	<p>No se cuenta con formularios de medición</p> <p>No se realiza</p>

cliente (edad, género, discapacidad, etc.).		
5) Capacidad de la organización para la innovación.		No se cuenta con encuesta de satisfacción
6) Agilidad de la organización.		No se cuenta con encuesta de satisfacción
7) Digitalización en la organización.		No se cuenta con estadísticas

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).		No se cuenta con estadísticas
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.		No se cuenta con estadísticas
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No se aplica formulario de medición
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).		No se realiza

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la		No se aplica formulario de medición

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.		
2) Disponibilidad y exactitud de la información. 3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. 4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI. 5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 6) Tiempo de espera. 7) Tiempo para prestar el servicio.		No se aplica formulario de medición No se dispone de informe contentivo de objetivos de rendimiento y resultados de la organización. Metas vs. logros No se dispone de estadísticas de servicio No se cuenta con estadísticas de visitantes, ni información escrita sobre servicios No se cuenta con registro de entrega de servicios solicitados
8) Costo de los servicios.	No se cuenta con información visual, escrita o digital al respecto	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	No se cuenta con tarifario accesible al público	No se realiza

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Se han registrado dos actas de delegados para acompañar y supervisar el proceso de presupuesto participativo. Evidencia Invitación a Asamblea, registro de participantes, fotos de actividad, informes de seguimiento</p> <p>Con frecuencia quincenal se revisan los buzones de sugerencia externo e interno. (Se recibieron 8 solicitudes en el último trimestre del 2021), Evidencia. Informe de comisión</p>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p> <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>		<p>No se realiza</p> <p>No se cuenta con formulario de medición</p> <p>No se cuenta con formulario de medición</p>

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.		No se cuenta con estadísticas de usuarios a página web No se cuenta con estadísticas de medición ni informe de resultados

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. 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.		No se cuenta con formularios de medición No se cuenta con estadística de medición de involucramiento de las personas ni conocimiento de la misión y visión No se implementa estrategia para medir el nivel de participación en las actividades de mejora No se ha realizado encuesta de clima

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.		
6) La responsabilidad social de la organización. 7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	No se realiza encuesta de clima	No se aplica medición
8) El impacto de la digitalización en la organización.	No se realiza encuesta de clima	
9) La agilidad de la organización.	No se realiza encuesta de clima	
	No se realiza encuesta de clima	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.		
<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>	No se realiza encuesta de clima	<p>No se cuenta con Manual de Procesos</p> <p>No se cuenta con Manual de Funciones</p> <p>No se realiza encuesta de satisfacción del personal No se realiza encuesta en este sentido</p> <p>No se realiza</p> <p>No se cuenta con encuestas de opinión del personal en este sentido</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.		
	No se realiza encuesta de clima	

2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).		
3) El 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.	No se realiza encuesta de clima	No se realiza encuesta de clima
	No se realiza encuesta de clima	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a: 1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias. 2) Motivación y empoderamiento. 3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.		No se realiza encuesta al respecto No se realiza encuesta al respecto
	No se realiza encuesta al respecto	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p> <p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>		No se cuenta con índice de medición
<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>No se cuentan con informes estadísticos</p> <p>Durante el año 2021 se registraron cuatro situaciones de orden ético, las cuales fueron manejadas por Recursos Humanos.</p> <p>Evidencia. Memorandos y firma de acuerdos</p>	<p>No se cuenta con formulario de medición y estadística</p> <p>No se cuenta con encuesta de satisfacción del servicio</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.	El ayuntamiento evaluó en el periodo enero/diciembre 2021 a 107 colaboradores para un total de un 100% de los calificados al proceso. Evidencia. Resultados evaluación de desempeño 2021 cargados en el SISMAP Municipal	No se cuenta con establecimiento de metas y objetivos en su desempeño
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.	El procesamiento de los documentos como nómina, ejecución presupuestaria, documentación administrativa. Existencia de página web. Evidencia. Documentos procesados en disco compacto para ser entregados en las instituciones rectoras, página web disponible Se han capacitado 29 colaboradores en talleres de formación administrado por el INAP durante el año 2021. Evidencia. Registro de participación por área en las actividades formativas. Indicadores logrados en el SISMAP municipal	No se cuenta con indicador

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		No se realiza encuesta de satisfacción

6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	No se cuenta con informe de medición	
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 se cuenta con informe de medición	No se cuenta con instrumento de medición

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).		No se cuenta con instrumento de medición

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	No se cuenta con informe estadístico	
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>No se dispone de ese tipo de estadística</p> <p>El Ayuntamiento cuenta con un plan social para personas vulnerables e instituciones teniendo una asignación mensual para 95 beneficiarios pertenecientes a personas físicas o instituciones de servicio. También como apoyo a la educación hay 4 beneficiarios con ayudas estudiantiles.</p> <p>Evidencia nómina</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>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los</p>		<p>No se realiza</p> <p>No se realiza</p> <p>No se realiza</p>

<p>ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>No se cuenta con informes de medición</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)	Areas de Mejora
<p>l) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>		<p>No se ha desarrollado un marketing que motive a los usuarios a solicitar las informaciones a través de la OAIM.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	No se cuenta con estudio de población beneficiada	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	No se realiza	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño. 6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	No se cuenta con formularios de seguimiento y evaluación de los contratos/acuerdos o convenios	No se ha realizado

7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	No se cuenta con encuesta de satisfacción	No se cuenta con índices de medición
--	---	--------------------------------------

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
<p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> <p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p> <p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>Se cuenta con inventario actualizado de insumos y bienes. El Departamento de RR HH cuenta con un archivo contentivo de los expedientes del personal y con un banco de 32 elegibles al mes de enero del 2022 . Se han capacitado 29 colaboradores en capacitaciones virtuales impartidas por el INAP, FEDOMU y el MAP.</p> <p>Evidencia. Archivo físico en el Depto, de RR HH . Registro de participantes y certificados, inventario actualizado al 2022</p> <p>Se cuenta con un informe administrativo producto de la articulación realizada con el Ayuntamiento de Moca, donde 3 colaboradoras del área financiera realizaron un encuentro con la Encargada de Compras a intercambiar experiencias para el diseño del Plan de Compras. Evidencia. Fotografía del encuentro e informe</p>	<p>No se cuenta con manual de procesos</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	No se cuenta con encuesta de satisfacción	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	No se cuenta con informe de resultado	No se realiza

<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 Contraloría General de la República evalúa el cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros con una evaluación de 100 por ciento en la eficacia en la calidad del gasto, correspondiente al trimestre enero/marzo 2022. Evidencia ranking SISMAP. Indicador ejecución presupuestaria,</p>	<p>No ha participado</p> <p>No se cuenta con informe de resultado relacionado al costo efectividad i</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.