

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE VILLA VASQUEZ

FECHA:

30 DE JUNIO 2022

Documento Externo
SGC-MAP

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Documento Externo
SGC-MAP

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 una Autoevaluación efectiva, 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 la Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considere qué están 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) en la Entidad Municipal:</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>Hemos evidenciado que nuestro ayuntamiento de villa Vásquez cuenta con la visión y misión y Valores, los cuales están colocados en nuestra en mural de Nuestra Institución.</p> <p>Evidencias: Está a disposición y conocimiento de la ciudadanía.</p>	
<p>2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Hemos evidenciado que contamos con un marco de valores general del sector público.</p> <p>Evidencia: para evidenciar esto tenemos información en la Página Web Y Mural Informativo del ayuntamiento, ubicada en el área central de la institución</p>	
<p>3) 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>Tenemos una buena comunicación y hacemos la socialización de la misión, visión y valores, tanto de nuestros empleados como de los ciudadanos.</p> <p>Evidencias: Por parte de nuestros empleados y los ciudadanos, se muestran que la misión y valores de esta institución se ponen en Práctica</p>	

<p>4) Revisan periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, por ejemplo: la transformación digital, 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, pautas para la protección de datos, otros). Asegurando el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos.</p>	<p>Hemos Elaborado un formulario como forma de Evidenciar que se están Poniendo en práctica, la misión, visión y valores de nuestra institución.</p> <p>Evidencia: tenemos como evidencia a los ciudadanos cuando entran a nuestro establecimiento que perciben el buen trato que se les ofrece.</p>	
<p>5) Procuran contar 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>No hemos evidenciado que tenemos un sistema para gestionar la prevención de comportamientos, Tenemos que elaborar un sistema de gestión para la elaboración de comportamientos no éticos.</p>
<p>6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).</p>	<p>Contamos con encargados de departamentos comprometidos a mejorar cada día nuestra institución, así poder cumplir con todos los requisitos institucionales.</p> <p>Evidencia: implementamos las relaciones humanas, y liderazgo a través de INAP y contamos con un Listado de Participantes en capacitaciones Disponible en el SISMAP</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) en la Entidad Municipal:</p> <p>1) Aseguran que la estructura aprobada se haya expresado en un organigrama con su descripción en un manual de organización y funciones y que estos documentos se socialicen con todo el personal y se implementen en todos los procesos de la entidad municipal, incluyendo que las nóminas estén estructuradas en función de las unidades aprobadas (con especial atención a las áreas de Planificación y Desarrollo, Planeamiento urbano y Compras y Contrataciones).</p>		<p>No hemos estructurado una nómina en función de las unidades aprobadas en las áreas de planificación desarrollo, y compras y contrataciones.</p>
<p>2) Gestionan en base a un manual de funciones con responsabilidades definidas por áreas, donde se establecen las competencias definidas para garantizar la agilidad de la organización, un manual socializado con todo el personal.</p>		<p>No Hemos establecido un manual de funciones con responsabilidad definidas por áreas donde se establezcan la competencias definidas para garantizar la agilidad de la organización.</p>
<p>3) Definen 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>Se ha realizado la evaluación de desempeño en cada uno de los departamentos. y resultados de todas las áreas, motivaciones que determinan el comportamiento de las personas hacia determinados tipos de acciones, logro, afiliación y poder.</p> <p>Evidencia: contamos con Los resultados en la evaluación de desempeño Publicados en el Sismap Municipal.</p>	
<p>4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.</p>		<p>No hemos evidenciado que impulsamos la conformación del consejo de desarrollo Municipal.</p>
<p>5) Cuentan con un sistema de gestión para el seguimiento del rendimiento de la entidad de gobierno local de acuerdo con las funciones institucionales, los servicios comunitarios y expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los municipios y clientes.</p>	<p>Hacemos evidenciar las reuniones con la participación social de las Juntas de Vecinos, Las Iglesias y la Sociedad Civil y de otros sectores en los planes y decisiones de los ciudadanos incrementando la satisfacción y motivación de las personas, la mejora profesional e individual y del grupo de trabajo está en</p>	

	<p>continua progresión.</p> <p>Evidencia: fotos de reuniones subidas en el portal web.</p>	
6) Usan sistemas de información de gestión, de control interno y de gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.		No hemos evidenciado que se desarrolle un análisis de las necesidades de grupos de interés.
7) Designan un enlace responsable del sistema y realizan mensualmente reuniones con los encargados de área para socializar los avances en el SISMAP Municipal e identifican buenas prácticas en los gobiernos municipales colindantes.	<p>Hemos evidenciado que realizamos reuniones periódicas con el Alcalde para llevar un control de seguimiento del SISMAP Municipal.</p> <p>Evidencias: pruebas de las evidencias enviadas y publicadas en el enlace SISMAP para cada indicador.</p>	
8) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total (planifican, desarrollan, controlan y actúan a tiempo) o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	<p>Hemos evidenciado que Contamos con un comité de Calidad, conformado por el alcalde y demás empleados.</p> <p>Aplicamos los principios de gestión a través de la herramienta CAF,</p> <p>Evidencia: se realizan auto diagnóstico CAF.</p>	
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.		No hemos evidenciado que implementamos una estrategia de administración electrónica.
10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	<p>Hemos evidenciado que se ha creado la OMPP Hacemos reunión de comité de calidad, Se trabaja en equipo y los proyectos se elaboran con el equipo técnico.</p> <p>Evidencia: Resolución emitida por el concejo. Creación de la OMPP</p>	
11) Confirman una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	<p>Hemos evidenciado por medio de publicaciones en redes sociales, reuniones con los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: por medio de Facebook y página web hojas de firmas y fotos de reuniones publicaciones en las redes</p>	

<p>12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Hacemos que las acciones se ejecuten, realizamos todos los talleres cada vez que son requeridos. El compromiso que tienen los líderes para mejorar. Evidencia: Fotos, y convocatorias de reuniones Portal web.</p>	
<p>13) 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>Hemos evidenciado que ejecutamos las reuniones sucesivamente para que todo marche bien en nuestra organización, Se hace a través de reunión para dar a conocer a los empleados y grupos de intereses. Les brindamos confianza al empleados en sus Áreas de Trabajo y Reforzamos aquellos que están haciendo bien su labor Evidencias: listados de asistencia Fotos de reuniones en el portal web, y redes sociales.</p>	

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>1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p>	<p>Hemos evidenciado que hacemos reuniones periódicas con los consejos y las autoridades ejecutivas. Evidencias: fotos cargadas a la página web.</p>	
<p>2) 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: mostrando integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad, etc.</p>	<p>Hemos evidenciado que realizamos capacitaciones cada personal de la institución para dar servicios con calidad y de forma segura. Evidencias: capacitaciones, fotos y tenemos un listado de seguimiento</p>	

<p>3) Inspiran a través de una cultura de respeto y de liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Hemos evidenciado que Se implementa la confianza mutua a través de la implementación del código de ética. Reuniones para seguir mejorando, inspiramos respetos todas las personas tienen las mismas oportunidades y derechos no utilizamos un lenguaje no sexista.</p> <p>Evidencia: folletos informativos, página web. Tenemos un listado de seguimiento y tenemos un horario laboral estandarizado.</p>	
<p>4) Informan y se consultan los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización por medio de reuniones, circulares, murales informativos, encuestas, buzones de sugerencias y/o redes sociales.</p>	<p>Hemos evidenciado que se colocan informaciones en las redes sociales y mural informativo desde libre acceso a la información. Ejecutamos un plan de reuniones periódicas sobre todos los asuntos relacionados con la organización, interactuamos con grupo de WhatsApp y redes sociales.</p> <p>Evidencia: se realizan reuniones de forma periódica con los encargados de todos los departamentos</p>	
<p>5) Empoderan al personal y le brindan apoyo para el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Hemos evidenciado que le damos empoderamiento al personal para tomar algunas decisiones, dejando que usen su propia inteligencia haciendo que se involucren en las operaciones de la organización cumpliendo con su desempeño, además contamos con el apoyo del alcalde para apoyar las decisiones de los empleados.</p> <p>Evidencia: Tenemos ejecutada las responsabilidades en el Manual de Funciones del ayuntamiento.</p>	
<p>6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Hemos evidenciado que todo el equipo administrativo se le da una función para desarrollar en dicha actividad. se asignan responsabilidades y delegación de autoridad e incluso rendición de cuenta mediante los informes de progreso.</p> <p>Evidencia: Manual de funciones del ayuntamiento y listado de asistencia.</p>	

7) 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).	Hemos evidenciado que se realizan talleres y capacitaciones mediante INAP, FEDOMU, y otras instituciones para fortalecer el aprendizaje le damos las oportunidades a todos los empleados de desarrollarse en todas las Áreas de nuestra institución. Evidencias: Listado de asistencia y fotografías.	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Hemos evidenciado que hacemos viajes para reconocer y recompensar al equipo de trabajo. Evidencias: Fotos de cenas para recompensar el trabajo realizado por los trabajadores, publicados en la página web de nuestra institución Ayuntamiento Municipal VV.	

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) en la Entidad Municipal:</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 compartir estos datos con la organización.</p>		No hemos evidenciado que se desarrolle un análisis de las necesidades de grupos de interés.
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	Hemos evidenciado que el ejecutivo se reúne con líderes ejecutivos y locales para fortalecer la institucionalidad. Evidencia: Documentos, fotos de reuniones Portal web	No hemos evidenciado que Identificamos la Política Pública y las incorporamos a la gestión No hemos evidenciado el desempeño de la organización con las políticas públicas.
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, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.		
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, entidades del sector municipal, etc.).	Hemos evidenciado que el poder ejecutivo se reúne con líderes donde están integradas, instituciones, gremios y sindicatos del municipio, listado de asistencia. Ejecutivos y locales para fortalecer la institucionalidad, además se reúne de forma periódica con las organizaciones tales como juntas de vecinos	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Evidencia: fotos de reuniones en Portal web, listado de asistencia. Hemos evidenciado que la institución participa en actividades organizadas por las instituciones	
7) Promueven la conciencia pública, mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización; se cuenta con un desarrollo de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda.	Hemos evidenciados que se promueven el conocimiento de la institución por los medios radiales y redes sociales para hacer alusión a la institución. Evidencias: Redes sociales, fotos, mural (noticias portal web.)	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considere 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 Entidad Municipal: 1) Analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.	Hemos Evidenciado: Se Realizan Asamblea mensuales con relación a las necesidades del municipio. Evidencia: Secciones , Asambleas , Reuniones	

2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Hemos evidenciado que se utiliza el PPM para recopilar información sobre los grupos de interés. Evidencias: Fotos, Formulario del PPM Y Listado de asistencia.	
3) Analiza las reformas públicas sectoriales para revisar/redefinir estrategias efectivas en beneficio del municipio o demarcación, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.		No hemos evidenciado que hacemos gestiones periódicamente del sector público.
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos), por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	Hemos evidenciado que se crearon el comité de calidad para dar seguimiento a la guía CAF. Y se trabaja con el FODA. Evidencia: Guía CAF, Análisis FODA, además el Comité de calidad lleva a cabo el proceso de levantamiento. (Documentos de informes	
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	Hemos evidenciado atreves de las Ejecuciones Trimestrales, Plan de compras presupuesto 2022.	

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 Entidad Municipal:</p> <p>1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).</p>	<p>Hemos evidenciado que existe misión visión y valores.</p> <p>Evidencias: tenemos colocado con la misión visión y valores en el mural.</p>	

<p>2) Involucra a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Mantiene actualizado el Plan Municipal de Desarrollo asegurando que se incluya un eje de fortalecimiento de la entidad de gobierno local.</p>	<p>Hemos evidenciado que se involucra el PPM en el desarrollo de la estrategia de planificación para recopilar información sobre los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Fotos, Formularios de PPM, PMD Listados de reuniones con los miembros de las instituciones y Noticias página Web</p>	
<p>3) Incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, con mecanismos que garanticen un mayor acceso al proceso y la información de su ejecución.</p>	<p>Hemos Evidenciado : Una Reunión con Cada comunidad para que informe la necesidad que tiene y lo que se necesita</p> <p>Evidencia: se Presupuesta lo que se va a Gastar y lo que se va a ejecutar en el Presupuesto Participativo.</p>	
<p>4) Ha conformado la Comisión Permanente de Género con el objetivo de definir y articular políticas municipales para la igualdad y la equidad de género, con un plan de trabajo para el año de acceso público a través del portal web del gobierno local.</p>	<p>Hemos Evidenciado: Colocamos Las Informaciones en nuestro PORTAL Web.</p> <p>Evidencia : Fotos , Videos , Noticias .</p>	
<p>5) Toma en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, por ejemplo: actividades de reforestación, acciones orientadas a la reducción de consumo de energía, consumo de combustible, utilización de energía renovable.</p>	<p>Hemos evidenciado que se obtienen informaciones sobre diversos temas relacionados con el desarrollo del municipio.</p> <p>EVIDENCIA: La Oficina de Planificación y el equipo técnico del ayuntamiento (Anteproyecto adecuación PMD)</p>	
<p>6) 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>Hemos evidenciado atreves de las Ejecuciones Trimestrales, Plan de compras presupuesto 2022</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.</p>	<p>Hemos evidenciado que contamos con una Planificación y desarrollo Municipal y con un equipo organizado donde se hacen las actividades correspondientes, se comprueba con actividades y reuniones para evidenciar que las otras planteadas vallan en matriz de avance con la conformación del plan municipal de desarrollo se realizó una programación de las obras más prioritarias.</p> <p>Evidencia: POA Y Gestión del PMD.</p>	
<p>2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Hemos evidenciado que contamos con un plan elaborado de desarrollo.</p> <p>Evidencias: POA.</p>	
<p>3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.</p>	<p>El ayuntamiento cuenta con un PMD el cual está vinculado a pequeños planes departamentales para garantizar el logro de los objetivos.</p> <p>Evidencia: Listados de reuniones para conformación del plan de desarrollo municipal PMD.</p>	
<p>4) Socializa con los grupos de interés y el Concejo, los objetivos, planes y tareas, así como la ejecución de los mismos, logros y metas alcanzadas, con una cultura de rendición de cuentas y transparencia de cara a los ciudadanos.</p>	<p>Hemos Evidenciado Contamos una Transparencia una única, el consejo de regidores para tener constancia del buen majeo financiero de nuestra institución</p> <p>Evidencia: Rendición de cuentas , Publicación el Presupuesto Anual .</p>	
<p>5) 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>Hemos evidenciado que hacemos evaluaciones periódicas, de los logros de la organización en todos los niveles.</p> <p>Evidencias: Hemos evidenciado que enviamos las evaluaciones correspondientes en el MAP.</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
----------	---	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

La Entidad Municipal: 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.		No hemos evidenciado que se identifiquen los cambios y posibles impulsores de innovaciones
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, autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF, etc.		No tenemos evidencia de que se construya una cultura impulsada por la innovación y se crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones.
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.		No tenemos evidencia de que se comunica una política de innovación y los resultados de la organización.
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.	Hemos evidenciado que existe portal web para brindar los servicios y cubrir las necesidades de los clientes. Evidencia: portal web del ayuntamiento.	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios en el presupuesto para la implementación de los cambios planificados en sus planes de mejora CAF u otros instrumentos.	Hemos evidenciado que se utilizan presupuestos y ejecución presupuestaria. Evidencias: ejecuciones presupuestarias aprobadas por la sala capitular, SISMAP, Portal Web.	
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.		NO hemos evidenciado que usamos los indicadores para la mejora continua.

CRITERIO 3: PERSONAS

Considere lo que 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 Entidad Municipal: 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Hemos evidenciado que existen las evaluaciones de desempeño. Evidencias: Formularios de desempeño y SISMAP.	

2) Cuenta con una política de recursos humanos definida e implementada de forma transparente, 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.		No hemos evidenciado que se implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento.
3) Cuenta con un manual y políticas de recursos humanos que consideran los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.	No hemos evidenciado que se implemente una política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política etc.	
4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.	Hemos evidenciado que se asignan a las personas adecuadas, a puestos según capacidad y experiencia. Evidencias: Currículo, experiencias de trabajo.	
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Se gestionan procesos de selección y el desarrollo del personal. Evidencia: Entrevistas, evaluaciones psicométricas, planes de capacitación, contratación de empleados con discapacidad.	
6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente. El sistema de evaluación del desempeño del personal incluye indicadores relevantes para las decisiones a tomar, por ejemplo: promociones, rotación interna, entre otros.		No tenemos evidencia de que se apoya una cultura de desempeño con las personas.

<p>7) 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>Hemos evidenciado que nuestro DR. De nuestro Ayuntamiento cumple con los requisitos que están estipulados en la Ley NO. 41-08, la cual reglamenta clara mente los pasos a seguir en la dirección frente a la institución con el personal en general, los cuales hemos notado que nuestro director le da seguimiento paso a paso a los requerimiento que exige la institución para llevar a cabo las demandas de nuestro personal, como son el cuidado, vigilancia, y capacitación de cada uno de nosotros en todos los departamentos que tiene que ver en la diferentes áreas de nuestro Ayuntamiento Municipal, velando estrictamente que se cumplan con todas las demandas que tengan que llevarse a cabo para el buen desarrollo de la misma.</p> <p>Evidencia: Podemos comprobarlo atreves del seguimiento que, si se lleva a cabo la capacitación, supervisión de salud, requerimiento de permisos, licencia a personal con discapacidad y nombrados.</p>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal: 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>Hemos evidenciado que el Dr. De Recursos humanos le da seguimiento al personal, trabaja en el desarrollo del personal evaluando la deficiencia de cada uno, colaborando con la capacitación de su desempeño en su respectiva labor.</p> <p>Evidencias: personal capacitado y con habilidades técnicas (Expedientes Recursos Humanos). Listado de asistencias y fotos, Talleres y capacitaciones.</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.</p>	<p>Hemos evidenciado atreves del INAP que se desarrollan los talentos necesarios para lograr la misión, visión, y objetivos.</p>	

	Evidencia: Tenemos un plan de detención de capacidades con el INAP	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).		No tenemos evidencia de que se desarrolla competencia de aprendizaje electrónico, y de trabajo
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. Los planes de capacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.		
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.		No hemos evidenciado implementación de un tutor para el asesoramiento individual de nuestros empleados.
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.		No hemos evidenciado de que se promueve la movilidad interna y externa de los empleados.
7) Elabora y actualiza anualmente plan de formación al personal y presupuestar para que pueda ser implementado, que incluyan métodos modernos (formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos, uso de las redes sociales, inducción a la administración pública municipal y contenidos formativos vinculados al impulso de políticas de igualdad e inclusión social desde el gobierno local).		No se evidencia que se promueven métodos modernos de formación.
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.	Hemos evidenciado que Recursos Humanos planifica actividades formativas en el área de gestión de riesgos, y demás cuando se siente que hay deficiencia en alguna de las áreas de trabajo. Evidencia: Se evidencia a través de talleres y cursos INFOTEP.	

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.		No tenemos evidencia de que se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas.
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	Hemos Evidenciado Una Segunda Evaluación para decir a los empleados como esta su capacidad Laboral. Evidencia: Evaluación subida al MAP.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.	Hemos evidenciado que Promovemos la cultura de diálogo, comunicación abierta, y se realizan reuniones. Evidencia: Se realizan reuniones, fotos de reuniones en redes Sociales.	
2) Involucra al personal en la formulación y el desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, el diseño y mejora de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión.	Hemos evidenciado que hacemos planes estratégicos, objetivos en el desarrollo del POA. Evidencia: mediante reuniones y capacitaciones para la elaboración del POA.	
3) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas, direcciones o departamentos, como para toda la organización.		No hemos evidenciado <i>Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</i>
4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	Hemos Evidenciado que Nuestro Personal cuenta con un uniforme acorde a la institución y cada uno con su carnet representando su debido cargo administrativo. Evidencia: los munícipes resaltan y elogian la	

	vestimenta y el debido y formalidad de los empleados.	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.	Hemos evidenciado que hemos ejecutado evaluaciones por parte del INAP y Estamos trabajando con el MAP. En la evaluación de desempeño. Evidencia: evaluación ejecutadas por el INAP Y tenemos un listado de evaluación en proceso de revisión por el MAP.	
6) Vela por las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo prevención y cuidado de la salud; atendiendo a los requisitos de seguridad laboral y el cumplimiento de los mismos.	Hemos evidenciado que contamos en nuestro ayuntamiento con seguros médicos, para los empleados contamos con uniformes, y tenemos buenas condiciones laborales. Evidencias: fotos, circular de carnet de diferentes seguros médicos.	
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	Hemos evidenciado que garantizamos las condiciones propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida laboral del empleado, llevamos un control de asistencia de horario de control y de salida de personal Evidencias: Listado de evaluaciones, convaliente y listado de asistencia del personal.	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.		No hemos evidenciado que hemos tenido personas con licencia por maternidad o paternidad.
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Hemos evidenciado que Prestamos atención a las necesidades de esos empleados que puedan estar indisponibles por alguna discapacidad, dando flexibilidad de horarios, nuestra institución cuenta con seguros de salud, y nomina donde se favorecen las personas discapacitadas. Evidencias: permisos, seguros de salud, nómina de	

	ayudas.	
10) Cuenta con sistema de compensaciones, recompensas y reconocimientos para el personal, sea o no en forma monetaria, por ejemplo: salario emocional, bonos, la participación en diversas actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).		No hemos evidenciado que contamos con un sistema de compensaciones, y recompensas para el personal.
11) Propicia la conformación de la asociación de servidores públicos (ASP) de la institución y crea espacios para que el personal se exprese y aporte sus ideas, quejas o sugerencias.		No tenemos Evidencia de que se crea espacios para que el personal se exprese y aporte sus ideas en la institución.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considere 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 Entidad Municipal:</p> <p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales. Además, el Consejo de Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.</p>	<p>Hemos evidenciado que se han identificados a través de la ley 340- 06 de compras y contrataciones se utiliza el portal transaccional, donde se han realizado relaciones con diferentes proveedores, nuestro ayuntamiento realiza alianzas estratégicas con organizaciones del sector público, privado y de la sociedad civil: Con la sociedad civil se trabaja de la mano con la junta de vecinos, las iglesias, los clubes, los comerciales con quienes existen cooperaciones mutuas de Donaciones facilidades, intercambios, seguridad, limpieza y orden, comité de seguimiento, plan de desarrollo, Se ha desarrollado y gestionado acuerdos a través del INVI, Obras públicas, Interior y policía, Inap etc.</p> <p>Evidencias: listado de proveedores, compras y contrataciones, portal transaccional, INAP.</p>	

<p>2) Desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, 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>Hemos evidenciado que Se han desarrollado y gestionado acuerdos a través del INVI, Obras públicas.</p> <p>Evidencias: fotos de reuniones y actividades de la asamblea.</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>No tenemos evidencia de que se define el rol y las responsabilidades de cada socio.</p>
<p>4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>		<p>No hemos evidenciado de que se identifican las necesidades de alianzas público-privado (APP).</p>
<p>5) Aseguran 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 tenemos evidencia de que se aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios;</p>	<p>Hemos evidenciado que El ayuntamiento realiza anual el presupuesto participativo mediante asambleas y encuentros zonales.</p> <p>Evidencia: actas asambleas PPM. Actas comunitarias, delegados – cabildo abierto.</p>	

otros.		
2) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.	Estamos en proceso de elaboración de nuestro 311 una línea diseñada para recoger las reclamaciones, denuncias, quejas y sugerencias, reclamaciones y denuncias. Evidencia: línea 311, en proceso y ya tuvimos una visita de ese ministerio.	
3) 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.	Hemos evidenciado que en la página web existe un esquema de servicio por departamento en la cual se le explica al ciudadano el proceso para obtener cada servicio, catálogo de servicios publicado. Evidencia: link de servicios, Portal web.	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</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 (los lineamientos de la Ley Municipal, las leyes de compra y presupuesto).</p>	<p>Hemos evidenciado que nuestro Ayuntamiento cuenta con un sistema capaz de generar las ejecuciones presupuestarias de acuerdo a lo establecido en la Ley 176-07, y nos ayuda a trabajar de una forma eficaz, eficiente, plan de compras, presupuesto y plan operativo anual alineado con los objetivos estratégicos.</p> <p>EVIDENCIA: Portal web, Organismos Rectores y SISMAP Municipal.</p>	
<p>2) Dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo con la totalidad de los salarios del ayuntamiento en base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.</p>	<p>Hemos evidenciado que las asambleas se reúnen periódicamente para tratar los procesos Financieros se trabaja en equipo para la toma de decisiones.</p> <p>Evidencia: Fotos reuniones y listado de asistencia de las reuniones.</p>	
<p>3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Hemos evidenciado que las asambleas se reúnen periódicamente para tratar los procesos Financieros se trabaja en equipo para la toma de</p>	

	<p>decisiones. Evidencia: Fotos reuniones y listado de asistencia de las reuniones.</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>Hemos evidenciado que a través de SIAFIM que aseguramos la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros, contamos con una Dirección Administrativa y un departamento de finanzas, que operan utilizando el sistema financiero y cargado en el SISMAP.</p> <p>Evidencias: SIAFIM, SISMAP Municipal.</p>	<p>No se evidencia carta de compromiso.</p>
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, por ejemplo: presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos, presupuestos participativos.</p>	<p>Hemos evidenciado que las ejecuciones son sobre la base de presupuesto, El contralor informa al concejo de regidores sobre el control presupuestario y de costos.</p> <p>Evidencias: Informe trimestral, informe de Cámara de Cuentas cargado en el portal web, presupuesto Anual.</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Hemos evidenciado que la encargada de contabilidad tiene en sus acciones además de registrar todas las operaciones financieras trabaja en conjunto con el contralor municipal a fin de verificar que las ejecuciones sean correctas.</p> <p>Evidencias: clasificador presupuestario, informe del sistema SIAFIM.</p>	
<p>7) Asegura transparencia financiera publicando en página web y murales la información presupuestaria de forma sencilla y de manera entendible, con acceso garantizado para la población y partes interesadas en los tiempos establecidos por el órgano rector. (Publicidad de plan operativo, plan de desarrollo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales).</p>	<p>Hemos evidenciado a través del SISMAP en el indicador 06-y 07 sobre la eficiencia y la calidad del gasto que las ejecuciones están cargadas en el portal web de la institución y el presupuesto.</p> <p>Evidencias: SISMAP, Trimestrales cargados en el SISMAP. y al sistema CIFE</p>	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>		<p>No hemos evidenciado que contamos con una organización centrada en el aprendizaje.</p>
<p>2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Hemos evidenciado que monitorea y se desarrolla a través de varios medios de información.</p> <p>Evidencias: páginas web.</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>		<p>No hemos evidenciado que se aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización</p>
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Hemos evidenciado que Contamos con un portal de información que nos permite obtener beneficios de aportes creativos para adquirir información.</p> <p>Evidencias: Redes sociales, atreves de página web.</p>	
<p>5) Asegura el acceso y el intercambio de información relevante por medio de canales externos e internos y datos abiertos con todas las partes interesadas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas (colocando la nómina, la tasas, arbitrios y responsables de los procesos para otorgar la licencia urbanística, acta de conformación del consejo de desarrollo), reglamento de funcionamiento aprobado por el concejo de regidores y el detalle (nombre, contacto y sector), ranking del último corte oficial del SISMAP Municipal.</p>	<p>Hemos evidenciado que Tenemos un portal web donde están disponibles todos los datos relevantes que se realizan en nuestro Ayuntamiento.</p> <p>Evidencias: portal web de la institución,</p>	
<p>6) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar</p>	<p>Hemos evidenciado que se asegura el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que</p>	

en la organización se retiene dentro de la misma.	dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma. Evidencias: Archivos digitales y físicos.	
---	---	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.		No tenemos evidencia de que se identifican y se usan nuevas tecnologías para la organización.
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)		No tenemos evidencia de que se identifican y se usan nuevas tecnologías para la organización.
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube), la participación, digitalización de la información relevante para la organización.		No hemos realizado una participación utilizando servicios o herramienta en la nube
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés		No tenemos evidencia de que se aplica las TIC. Para mejorar los servicios internos y externos, de digitalización de formularios
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.		No se evidencian las normas o protocolos de protección efectiva entre la protección de datos abiertos y protección de datos.

7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		No se evidencia de que se toman en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de la TIC.
--	--	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Hemos evidenciado que nuestra la organización cuenta con una instalación de suministro de energía y equipos de transporte, mobiliario y equipos electrónicos.</p> <p>Evidencias: Se realizan limpieza general frecuente, mantenimiento de plomería, mantenimiento eléctrico y de los aires acondicionado., facturas.</p>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los munícipes, personal y visitantes.</p>	<p>Hemos evidenciado que Proporcionamos las condiciones de trabajo seguras y efectivas.</p> <p>Evidencias: oficinas identificadas, cada una con sus nombres, institución cuenta con amplio espacio para parqueo de vehículo y un área específica para los ciudadanos/clientes.</p>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, funerarias, cementerios, mataderos, mercados, parques, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>		No tenemos evidencia de que se aplica la política de ciclo de vida de un sistema integrado de gestión y de instalaciones de equipos técnicos.
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Hemos evidenciado que las instalaciones están a la disposición de la comunidad.</p> <p>Evidencias: Fotos colgadas en el Portal Web de reuniones comunitarias, cartas de autorización para el uso de las instalaciones.</p>	

<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.</p>	<p>Hemos evidenciado que garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, se realizan órdenes de compra para materiales, pagas realizadas por servicios de reparación y de esos medios de transporte y recursos energéticos.</p> <p>Evidencia: organigrama, contratos de mantenimiento y fotos.</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, rampa para personas con alguna discapacidad.</p>	<p>No hemos implementado de que se garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes.</p>	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considera 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 Entidad Municipal:</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>No tenemos implementado identificado, mapeado, descrito y documentados de forma continua.</p>
<p>2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.</p>		<p>No se ha realizado un sistema que diseñe e implemente un sistema para gestionar procesos de datos y los estándares abiertos.</p>

<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. (Identificar qué acciones toma la entidad municipal para gestionar los riesgos que afectan el funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.)</p>		<p>No tenemos evidencia de que se evalúan los procesos, y los factores críticos de éxito regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes</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>No tenemos Identificado a los propietarios de dicho procesos ni documentados los procesos clave de forma continúa.</p>
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.</p>		<p>No hemos implementado la simplificación de los procesos de forma regular, proponiendo cambios de los requisitos legales.</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>No hemos implementado un plan para Impulsar la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</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>No se ha realizado monitoreo la eficacia de los procesos</p>
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up/resguardo de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>		<p>No tenemos evidencia que se Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.</p>		<p>No hemos evidenciado que diseñamos productos y servicios de la organización y que se gestiona activamente el ciclo de vida completo.</p>
<p>2) Desarrolla su oferta de servicios involucrando 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, entre otros, para saber qué esperan y necesitan los usuarios de los servicios de gestión de mercados, mataderos, cementerios, recolección y manejo de desechos sólidos, etc.</p>		<p>No hemos realizado encuestas para involucrar a los ciudadanos en el diseño y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad.</p>
<p>3) Considera criterios de inclusión en la gestión de la diversidad y la igualdad de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de todos los colectivos, de los ciudadanos / clientes y todos los grupos de interés.</p>		<p>No hemos evidenciado que se 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 (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.</p>	<p>Hemos evidenciado que se promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización, nuestro horario de trabajo es de 8:00am a 1:00pm, para atender nuestros usuarios, hay casos en los que el personal se compromete para extender el horario hasta las 4: 00 pm para terminar procesos importantes.</p> <p>Evidencias: libro de registro del personal de asistencia. portal de datos, horarios publicados, pagina web</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. Coordinación interna como para hacer la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, etc.; coordinación externa con otras instituciones, con aliados en proyectos comunes, con otras entidades de gobierno local en la región, etc.</p>	<p>Hemos evidenciado que nuestro ayuntamiento trabaja en coordinación con la DIGEPRES la ejecución presupuestaria. Con la OPTIC temas tecnológicos. Con el MAP, la gestión de Recursos Humanos y Planificación. Con los empresarios de Santiago se estableció alianza para los apadrinamientos de los parques de Santiago. Se hizo un acuerdo de buena voluntad con los choferes de transporte públicos. Se estableció también alianzas con los vendedores de los mercados. Recursos humanos posee convenios con el INAP e INFOTEP. Existe un acuerdo con CORAASAN para el cobro del servicio de recogida de desechos sólidos.</p> <p>Evidencias: los documentos y publicaciones de los acuerdos y alianzas de lo anterior citado</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. Definición de las condiciones de trabajo y comunicación para las actividades compartidas o codependientes entre diferentes instituciones.</p>		<p>No tenemos definida la cadena de prestación de los de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)</p>		<p>No tenemos grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas</p>
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes</p>		<p>No tenemos evidencias de que se incorporan incentivos y condiciones para la dirección y los empleados</p>

entre diferentes unidades.		
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.		No hemos tenido acuerdos estándares comunes, que faciliten el intercambio de datos y servicios compartidos de los sectores públicos y privados ONG.
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.		No hemos implementado asociaciones para permitir la prestación de servicios coordinados.

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

Considere lo que la entidad del gobierno local 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)	Areas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.	Hemos evidenciado que Contamos con un equipo de Jornaleros para la recogida de Desechos contaminantes, nuestro Ayuntamiento cuenta con un centro de servicios al ciudadano, tiene una oficina de libre acceso a la información, y estamos en proceso de la línea 311. Evidencias: Página web, línea en proceso 311, certificación de la OAIM	

<p>2) Enfoque del personal del ente de gobierno local al munícipe o ciudadano/cliente. La opinión de los munícipes sobre los servidores del ente municipal, la amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Hemos evidenciado que Contamos con una encargada de Libre Acceso a La información Pública.</p> <p>Evidencias: reuniones con el personal administrativo, pagina web, ENC. Libre acceso a la información.</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización (opinión de los munícipes sobre si se les toma en cuenta o no para participar en la toma de decisiones).</p>	<p>Hemos evidenciado que realizan reuniones para escuchar las inquietudes de los ciudadanos, El consejo económico y social se reúnen, el departamento de asuntos comunitarios y las juntas de vecino para resolver las inquietudes de los ciudadanos.</p> <p>Evidencias: página web, fotos.</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. Opinión de los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de la información y sus canales disponibles: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.</p>	<p>hemos evidenciado que nuestro Ayuntamiento cuenta con una oficina de libre acceso a la información y un portal institucional y de transparencia donde todas sus ejecutorias, también se publican en las redes sociales, se publican los procesos de licitación pública nacional en los periódicos y el Ayuntamiento pública. Evidencias de fotos colgadas en Portal Web, datos abiertos.</p> <p>Evidencias: Enlaces portal institucional y transparencias, enlaces redes sociales, fotos y certificación de la OAIM, certificación en datos abiertos.</p>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. La opinión de los munícipes/clientes sobre la ética del gobierno local.</p>		<p>No se ha evidenciado la Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

<p>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</p> <p>1) 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.). La opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.</p>		<p>No se han hecho mediciones sobre Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única</p>
<p>2) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). La opinión de los munícipes sobre los servicios.</p>		<p>No tenemos mediciones sobre los Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc</p>
<p>3) Variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: negocios, munícipes, proveedores (teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).</p>		<p>No se han hecho mediciones sobre Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única</p>
<p>4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.</p>		<p>No tenemos medición sobre Capacidad de la organización para la innovación.</p>
<p>5) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. La opinión de los munícipes sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.</p>		<p>No hemos hecho la medición sobre el nivel de confianza hacia la organización.</p>
<p>6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.</p>		<p>No tenemos evidencia de la agilidad de la organización.</p>
<p>7) Digitalización en la organización. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.</p>		<p>No tenemos evidencia de Digitalización en la organización.</p>

6.2. Mediciones de Rendimiento (desempeño), en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.</p>	<p>Hemos evidenciado Tenemos un horario único El tiempo de espera es según La encargada de acceso a la información se encarga de que las personas que tengan sus solicitudes esperen su turno para ser atendidos por orden de llegada, y ya en el proceso de su solicitud, nuestro Ayuntamiento en su página web y redes sociales tiene establecidos los horarios de servicios.</p> <p>Evidencias: Enlaces de las redes y pagina web de horario de prestación de servicios.</p>	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. Resultados de indicadores del tiempo y respuesta que se les ofrece a las opiniones, quejas y sugerencias de los ciudadanos.</p>		<p>No tenemos evidencias del número y tiempo de procesamiento de las quejas recibidas.</p>
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.</p>		<p>No hemos hecho la medición de resultados de la medida de evaluación con respeto a los errores y cumplimientos del compromiso</p>
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.</p>		<p>No hay mediciones sobre el cumplimiento de los servicios publicados (carta compromiso).</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

<p>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</p> <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>Hemos evidenciado que existe publicidad permanente.</p> <p>Evidencia: Contrato de radio. 2. Disponibilidad y precisión de la información, Pagina Web, redes sociales.</p>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información. Si toda la información que debe publicarse en la página web de la entidad municipal se publica completa y a tiempo, o cuántas veces al año y en qué proporción.</p>	<p>Se ha evidenciado que contamos con la disponibilidad y precisión de la información las cuales están disponibles en nuestro portal web.</p> <p>EVIDENCIA: Mural colocado en la institución, Boletines impresos y digitales, Portal: http://ayuntamientovillavasquez.gob.do/ Facebook: @alcaldía villa Vásquez.</p>	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. Si la entidad municipal se trazó metas con respecto a los servicios ofrecidos y cuántas de esas metas alcanzó.</p>		<p>No tenemos evidencia de los objetivos de rendimiento y los resultados de la organización.</p>
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos.</p>	<p>Hemos evidenciado que existen esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p> <p>Evidencias: Plataforma del SISMAP y portal web.</p>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Hemos evidenciado que tenemos un horario estricto, de 8:00am A 1:00 PM ay casos en los que el personal se reúne para tratar problemas y se queda hasta las 4: 00 pm.</p> <p>Evidencias: listado de asistencia, redes sociales, reuniones.</p>	
<p>6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>Hemos evidenciado que la encargada de libre acceso a la información les brinda atención de inmediato, solo Se hace esperar cuando son documentos que requieren de mucho tiempo para procesar y trabajar las informaciones.</p>	<p>No hemos hecho la medición para el tiempo de prestar servicio.</p>

	Evidencias: enlaces, página web, listado de prestaciones de servicios.	
7) Costo de los servicios. Si se mide cuánto cuesta a la entidad municipal ofrecer sus servicios y cuál proporción se recupera del aporte ciudadano.	Hemos evidenciado que existe una guía de los servicios, los Costos de los servicios. Se expresan en las normativas evacuadas por el concejo de regidores, de los servicios que prestamos algunos son gratuitos (servicios funerarios, recogida de basura, abastecimiento de agua, embellecimiento municipal, ornato y certificaciones) Evidencias: certificaciones, recibos.	
8) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. Si se asegura que los munícipes tengan acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad municipal.		No hemos evidenciado que las informaciones están al acceso a la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios online, otros

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 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, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.	Hemos evidenciado que implicamos los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos. Evidencias: Fotos de sesiones en el Portal web.	
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No hemos evidenciado que hemos trabajado con las sugerencias y quejas que se presentan.

3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.		No tenemos evidencia de los grados de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos.
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No se ha implementado la medición acerca de los Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.
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.		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.		No Hemos implementado innovaciones, mejora en los tiempos de repuestas, acceso etc...

<p>2) Participación ciudadana en los productos y servicios (acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.) Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.</p>	<p>Hemos evidenciado que se hacen reuniones del Comité de Calidad, y conjunto con nuestro alcalde se reúnen las asambleas tales como juntas de vecinos para explicar sus quejas. Evidencias: lista de asistencia reuniones, fotos.</p>	
<p>3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Hemos evidenciado que nuestro ayuntamiento cuenta ENC. Acceso libre información, que presta los servicios necesarios, y con páginas web redes sociales tales con Facebook. Evidencias: Enlaces portal institucional y transparencias, enlaces redes sociales, SISMAP.</p>	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal.</p>		<p>No tenemos mediciones sobre La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes.</p>
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones, actividades de mejora y su conocimiento de la misión, visión y valores. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre qué tanto está involucrado el personal en la toma de decisiones y en el conocimiento y empleo de la misión, visión y valores.</p>	<p>Hemos evidenciado que tenemos conocimiento de la misión, visión y valores de nuestro Ayuntamiento contamos con fotos en el mural y se hacen reuniones para involucrar a las personas de nuestra organización. Evidencias: fotos, portal web, mural, fotos de reuniones.</p>	

<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre si el personal participa en actividades de mejora de la entidad municipal, como en la autoevaluación con el Modelo CAF.</p>	<p>Hemos evidenciado que nuestro ayuntamiento tiene constituido el comité de calidad está la conformación del ASP.</p> <p>Evidencia: Resolución aprobación de Miembros del Comité de Calidad y la conformación del ASP, lista de reuniones.</p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés.</p>		<p>No se ha hecho la medición acerca de la conciencia de las personas sobre los conflictos y el comportamiento ético.</p>
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.</p>		<p>No tenemos mediciones sobre los Mecanismos de consulta y dialogo</p>
<p>6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.</p>	<p>Hemos evidenciado que se refleja en la ejecución del PPM. Evidencias: Relaciones con la junta de vecinos, mejora en calidad de las obras</p>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.</p>		<p>No tenemos medición sobre la apertura para el cambio de la innovación.</p>
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización. La opinión del personal sobre cómo el uso de la tecnología mejora su trabajo o el servicio que ofrecen a través de la entidad municipal.</p>		<p>No tenemos medición del impacto con la digitalización</p>
<p>9) La agilidad de la organización. La opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.</p>	<p>Hemos evidenciado que nuestro Ayuntamiento colabora con las diferentes instituciones educativas se otorgan becas y ayudas a personas de escasos recursos.</p> <p>Evidencias: Registro de estudiantes en labor.</p>	<p>No tenemos medición sobre la agilidad de la organización.</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
----------	---	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

<p>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</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 RR.HH., etc. y de comunicar sobre ello. La opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.</p>		<p>No tenemos mediciones de la capacidad de los altos y medios para dirigir la organización.</p>
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. La opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.</p>		<p>No hemos realizado la medición de diseño de los distintos procesos de la organización.</p>
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.</p>	<p>Hemos evidenciado que Cada Personal cuenta su Área de Trabajo, La institución a través del Dir. De Rec. Humano tiene un personal asignado para el acompañamiento a las diferentes áreas, los cuales ayudan a agilizar este proceso del departamento, Se reparten las tareas según el resultado de la evaluación del desempeño.</p> <p>Evidencia: evaluación del departamento.</p>	
<p>4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.</p>		<p>No hemos hecho la medición de la gestión del conocimiento.</p>
<p>5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.</p>	<p>Hemos evidenciado que Tenemos un Personal Asignado para este tipo de Tareas contamos con acceso libre información.</p> <p>Evidencias: Páginas web, SISMAP Municipal, Redes Sociales, listado de libre acceso a la información.</p>	
<p>6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconociendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.</p>		<p>No hacemos la medición acerca del alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos del equipo.</p>

7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. La opinión del personal sobre la disposición de la entidad municipal para cambiar, mejorar, emplear nuevas formas de satisfacer a sus ciudadanos.	Hemos evidenciado que se ejecutan cambios en base al desarrollo. Evidencia: reuniones del comité de desarrollo municipal	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.	Hemos evidenciado que existe un ambiente de trabajo y promoción de la transversalidad entre todos los departamentos. Evidencias: Reuniones.	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). La opinión del personal sobre cómo toma en cuenta la entidad municipal la vida de los colaboradores para que puedan mantener el equilibrio entre el trabajo y todo lo demás en sus vidas.	Hemos evidenciado que nuestro Ayuntamiento respalda sus funciones con la ley de función pública su artículo 43, se facilita el espacio para que cumplan con sus compromisos educacionales, así como la facilidad para asistir a citas médicas, otros. Evidencia: Horarios y permisos otorgados con documentados acreditados por Recursos H.	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. La opinión del personal sobre la discriminación o la igualdad de oportunidades para progresar en la entidad municipal.		No se realiza medición del manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.	Hemos evidenciado que las condiciones ambientales en el lugar de trabajo son aseguradas por la institución, pues provee a todos los departamentos de los recursos y equipamientos necesarios para su mejor desempeño y ambiente laboral adecuado además Contamos con aire acondicionado además Contamos con aire acondicionado en los departamentos, e higiene total. Evidencia: Fotos de las oficinas y equipos.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) Desarrollo sistemático de carrera y competencias. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera en la entidad municipal, las posibilidades de explotar su potencial en el trabajo y sus expectativas de crecimiento.</p>	<p>Hemos evidenciado que existe Motivación y empoderamiento.</p> <p>Evidencia: fotos, reuniones, talleres.</p>	
<p>2) Motivación y empoderamiento. La opinión de los colaboradores/servidores/ empleados sobre la motivación que ofrece la entidad municipal y el empoderamiento o transferencia de poder que dan los supervisores a los miembros de la entidad municipal para tomar decisiones en su ambiente de trabajo.</p>	<p>Hemos evidenciado que existe Motivación y empoderamiento.</p> <p>Evidencia: fotos, reuniones, talleres.</p>	
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las capacitaciones que ofrece o consigue la entidad municipal para ellos.</p>		<p>No tenemos evidencia del acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
-----------------	---	------------------------

<p>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</p> <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, número de días de huelga, cantidad de renunciaciones de personal, etc.</p>		<p>No tenemos Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas.</p>
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.</p>	<p>Hemos evidenciado que nuestro ayuntamiento ejecuta reuniones para la mejora. Evidencias: Reuniones, listado de asistencias y fotos.</p>	
<p>3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.</p>		<p>No hemos hecho las mediciones de los posibles conflictos reportados</p>
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.</p>		<p>No hemos evidenciado indicadores de medición de la participación voluntaria de las 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, cantidad de personas que completan las capacitaciones para mejorar el trato a los munícipes.</p>		<p>No hemos evidenciado indicadores de medición de capacidades de los empleados hacia la ciudadanía.</p>

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

<p>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.</p>	<p>Hemos evidenciado que existe formulación de desempeño.</p> <p>Evidencia: formularios de evaluación de desempeño.</p>	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación (evaluación de la capacidad para usar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y tecnología en general para hacer el trabajo más eficiente).</p>		<p>No se evidencia Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación, por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas, cuántas personas completan el programa de capacitación, los cursos y los talleres que se les pide hacer en el ayuntamiento/junta de distrito municipal.</p>		<p>No hacemos mediciones sobre los Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades.</p>
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos, por ejemplo: indicadores de si hay unas condiciones para el reconocimiento del buen trabajo, cuántos ganan este reconocimiento por año.</p>	<p>Hemos evidenciado que nuestro Ayuntamiento con en presencia del Alcalde todos los domingos realiza actividades recreativas para las comunidades e imparte actividades para la recreación de los niños en nuestro parque Municipal, donde los empleados se involucran de manera voluntaria, Se apoyan las actividades eventos deportivos y demás, realizándose tarde familiar.</p> <p>Evidencias: Fotos, videos de las actividades.</p>	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a:</p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional, por ejemplo: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: 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, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades).</p>		<p>No hemos evidenciado el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país.</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>Hemos evidenciado que nuestro Ayuntamiento en su página web y redes sociales otorga becas y Ayudas, también nuestro Ayuntamiento realiza procesos de compras en los cuales se involucran grandes empresas y MIPYME.</p> <p>Evidencias: copia de cheques de pagos de ayudas, becas y Ordenes de compras a empresas.</p>	
<p>3) Opinión de los munícipes, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.</p>		<p>No hemos evidenciado el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país.</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, ejemplo: opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover el desarrollo económico de la comunidad y hacer el espacio más seguro.</p>		<p>No tenemos mediciones sobre el impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional</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. Exponiendo los resultados de la opinión que tienen los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover la participación de todos los sectores del municipio/distrito municipal, la rendición de cuentas, la igualdad entre todos los munícipes sin distinción de género, estado civil, militancia en partidos políticos, discapacidades.</p>		<p>No hacemos mediciones sobre el impacto de la organización con el cambio climático.</p>
<p>6) 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.). Resultados de medición de opinión de los munícipes y la sociedad sobre qué tan abierto, disponible, accesible, transparente y ético es el gobierno local.</p>		<p>No tenemos mediciones sobre la opinión general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.</p>

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

<p>Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social:</p> <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 (cantidad de iniciativas y qué resultados presenta la entidad del gobierno local para contribuir a la mejora del medio ambiente).</p>		<p>No tenemos mediciones sobre las Actividades de la organización para preservar y mantener de las actividades de la organización con la presencia de los proveedores.</p>
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, ejemplo: cantidad eventos o actividades en las que las autoridades o sus representantes se reúnen o trabajan de acuerdo con otros sectores de la sociedad, participación de la entidad de gobierno local en las actividades del Consejo de Desarrollo del Municipio.</p>		<p>No tenemos mediciones sobre la Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad</p>
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, de publicaciones a favor y en contra en redes sociales, reportajes y entrevistas en medios de comunicación local, etc.).</p>	<p>Hemos evidenciado que El Ayuntamiento cuenta con un dossier informativo publicados en las redes sociales y página web sobre la institución. Evidencias: Estadísticas redes y pagina web.</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. Apoyo a sectores de la comunidad que ayuden a distribuir las oportunidades entre todos, pero especialmente entre los grupos menos apoyados.</p>	<p>Hemos evidenciado que nuestro Ayuntamiento Apoya las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.). El Ayuntamiento cuenta con programas de apoyo de becas y ayudas a estudiantes y personas de escasos recursos, también da empleo a persona con discapacidades. Evidencias: becas, nóminas de ayudas, Nombramiento personas con discapacidad.</p>	

5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. Reportes de resultados o estadísticas de las actividades de ayuda a la sociedad, de actividades de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.		No tenemos evidencias del desarrollo de participación de los empleados en actividades filantrópicas.
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. por ejemplo: número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, reuniones, alianzas, otros.		No tenemos mediciones del intercambio productivo de los conocimientos de información con otros números de intervenciones
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, jornadas de vacunación para munícipes o para empleados).		No tenemos mediciones sobre los programas de prevención de riesgo de la salud.
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 entidad de gobierno local.		No tenemos mediciones sobre la medición de responsabilidad, informes de sostenibilidad.
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No tenemos evidencia de los voluntarios que realizan actividades en nuestra organización.

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
----------	---	-----------------

Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal: 1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.	Hemos evidenciado que nuestro Ayuntamiento ofrece más de 13 servicios.	No tenemos evidencias de los resultados de servicios y productos ofrecidos.
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No tenemos mediciones en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos públicos.
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No hemos evidenciado Resultados de evaluación comparativa benchmarking.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	Hemos evidenciado que el Ayuntamiento de Villa Vásquez Formalizo 3 acuerdos interinstitucionales en el año 2020. En años anteriores estos fueron las estadísticas de los acuerdos formalizados: 2 en el 2019, 3 en el año 2018 y ninguno en el año 2017. Evidencias: matriz de seguimiento de acuerdo institucionales, contratos de seguimiento, contratos de acuerdos y certificaciones.	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No tenemos evidencias de los resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No tenemos evidencias de los resultados de innovación servicios.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No hemos evidenciado la implementación de reformas de sector público.

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de: 1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		No se hacen mediciones de la gestión de recursos humanos del conocimiento de las instalaciones de forma óptima.

2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No tenemos evidencias de las innovaciones de procesos.
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo), se refiere a qué resultados de aprendizaje registra la organización, qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.		No tenemos evidencias de hecho análisis comparativo benchmarking.
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.	Hemos evidenciado que el Ayuntamiento de Villa Vásquez Formalizo 3 acuerdos interinstitucionales. Evidencias: contratos, matriz de seguimiento de acuerdo institucional.	
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: porcentaje de concordancia entre la estructura aprobada y la nómina, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo.		No tenemos evidencias de la tecnología, evidencias de reducimientos de costos, uso de papel etc.,
6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).	Hemos evidenciado que en el SISMAP, según los 4 informes tenemos una buena puntuación cada trimestre. Evidencia: Tenemos una puntuación de 71.42.	
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No tenemos evidencias de las evaluaciones auditorías internas.
8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.	Hemos evidenciado que en nuestro Ayuntamiento contamos con personas capacitadas y que se realizan Talleres y cursos.	
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Hemos evidenciado que nuestro ayuntamiento ejecución presupuestaria, donde evidencian los ingresos/egresos que va realizando. Evidencia: Publicación del presupuesto en DIGEPRES.	

10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se ha evidenciado eficiencia de costos.
--	--	--

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