

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

Sector Municipal

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN**

Ayuntamiento Municipal De Bohechio.

**FECHA:**

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.

Documento Externo  
SGC-MAP

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.

6. Para asegurar 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><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</b></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</p>	<p>En la institución contamos la misión, visión y valores.</p> <p>En el presente año estaremos realizando para la vista la colocación del mural y carteles en las oficinas de la institución.</p>	<p>No se evidencia.</p>

<p>público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>		
<p>2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Los valores de la institución están alineados al cumplimiento de la misión y visión de la institución, que es la base para la transparencia de la institución.</p>	<p>No se evidencia.</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>No se ha realizado.</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</p>		<p>No se ha realizado.</p>

efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos.		
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.	Se encuentra conformado el comité, que es la herramienta que se encarga de gestionar y tramitar cualquier compra.  Evidencias: -Documentos.	
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).	En la institución se trabaja en base al respeto a los empleados. Fruto de esto hasta el momento no se han presentado quejas o denuncias de incumplimiento.  EVIDENCIAS: -Descripción de puesto. -Lista de asistencia a reuniones.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	---	------------------------

<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</b></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>		No se evidencia.
<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>		No se realiza.
<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>		No se ha realizado.
<p>4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.</p>		No se ha realizado.

<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 munícipes y clientes.</p>		<p>No se ha realizado.</p>
<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.</p>		<p>No se ha realizado.</p>
<p>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 identificar buenas prácticas en los gobiernos municipales colindantes.</p>	<p>Se hacen reuniones para dar los informes al personal del SISMAP Municipal.</p> <p>Evidencias: -Fotos. -Listado de asistencia.</p>	
<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>	<p>Se hace a través del CAF.</p> <p>Evidencias: -Realización autodiagnóstico CAF.</p>	
<p>9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>Se implementa a través del portal web, desde el área de libre acceso a la información.</p> <p>Evidencias: -SISMAP Municipal.</p>	



<p>10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Fruto del sistema de calidad implementado cuenta con procedimientos en donde se establecen los requisitos específicos de cada área en particular, acorde a las actividades que se desarrollan y los mismos son controlados.</p> <p>Evidencias: -Reuniones informativas para el personal.</p>	
<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>	<p>En el Ayuntamiento se maneja de manera eficiente y eficaz toda la correspondencia (comunicación) ya sea interna o externa de modo que se pueda asegurar la rastreabilidad de todo documento, de igual forma se respetarán las vías y procedimientos establecidos al momento de emitir y divulgar informaciones dirigidas al público externo o al personal interno a los fines de que el mensaje sea entendido sin contratiempo e inconvenientes. Así como también se utilizan las redes sociales y la página web oficial para divulgación de Información.</p> <p>EVIDENCIA: -Redes Sociales -Página Web Ayuntamiento Bohechio.gob.do/transparencia.</p>	
<p>12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>		<p>No se ha realizado.</p>
<p>13) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés</p>	<p>El Ayuntamiento mantiene un sistema de comunicación continua en los diferentes niveles de la</p>	

<p>relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>organización. La comunicación se realiza a través de reuniones con el personal, para comunicar los cambios. En el mismo se evalúan los logros alcanzados, se establecen las acciones pertinentes y se realiza reunión con el consejo de regidores.</p> <p>EVIDENCIAS:          -Lista de asistencia a la Reunión          -Reuniones informativas.          -Lista de asistencia a la reunión del consejo de regidores.</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</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>En el Ayuntamiento se realizan auditorías internas a la Dirección Ejecutiva y las demás áreas; las mismas son evaluadas y los resultados se abordan sin existir preferencia. El Ayuntamiento cuenta con la supervisión y control de un representante quienes trabajan al unísono con el personal del Ayuntamiento en aras de lograr la inclusión total de toda la parte financiera y administrativa en el Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM).</p> <p>EVIDENCIAS:          -Sistema SIGEM</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>En el Ayuntamiento se promueve la cultura de mutuo respeto y trabajo en equipo, con la integración del personal en actividades de la Institución, sin importar la posición que ocupe.</p> <p>EVIDENCIAS: -Lista de entrega de beneficios e incentivos laborales. - Reconocimiento de los logros obtenidos</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>En el Ayuntamiento se informa de forma periódica a los empleados, mediante reuniones y circulares y se consulta con el personal directivo de las áreas.</p> <p>EVIDENCIAS: -Reuniones informativas -Redes Sociales -Reuniones con el Consejo de Regidores.</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>No se ha realizado.</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>No se ha realizado.</p>
<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).</p>		<p>No se ha realizado..</p>

8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Si. EVIDENCIAS: -Reconocimientos y Certificados.	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</b></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 se ha realizado.
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	<p>El ayuntamiento tiene excelentes relaciones interinstitucionales con las diferentes autoridades institucionales, así como con las Juntas de Vecinos y los diferentes Centros Religiosos.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Fotos</li> <li>-Redes Sociales</li> <li>-Carta de invitación al comité.</li> </ul>	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>El Ayuntamiento ayuda a definir las políticas públicas al participar en diferentes comités en instituciones relacionadas con la razón de ser de la Institución, ejemplo, Club De Leones,</p> <p>EVIDENCIA:</p>	

	-Carta de invitación.	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.		No se ha realizado.
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.).	El Ayuntamiento mantiene lazos con Junta de Vecinos, Club, etc. De interés, en el marco de apoyar el desarrollo de los diferentes sectores de la comunidad.  EVIDENCIAS: -Fotos.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Participa en Charlas, Talleres nacionales y reuniones organizadas por organizaciones, como son: Club de Leones, Reuniones de EGEHID, Reuniones de la universidad ISA, etc.  EVIDENCIAS: -Fotos	
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.	El Ayuntamiento ha tenido un buen reconocimiento, valoración y percepción en los servicios y productos ofrecidos, mejorando la calidad e impactando positivamente a la sociedad, donde actualmente fuimos premiado como mejor valorado a nivel general con un porcentaje de <b>75.83%</b>  EVIDENCIA: -Fotos. -Entrevista.	

## CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

***Considere lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente:***

Documento Externo  
SGC-MAP

**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
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>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.</p>		No se realiza.
<p>2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Si, el ayuntamiento hace levantamientos y reuniones con los diferentes sectores para ver las necesidades y expectativas de cada uno.</p> <p>Evidencias: -Fotos.</p>	
<p>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.</p>	<p>El Ayuntamiento cuenta con un presupuesto participativo anual para cada sector, en el cual se hace un levantamiento de las necesidades de cada sector donde participan los regidores y aprueban lo pedido en tal presupuesto del sector.</p> <p>Evidencias: -Fotos. -Presupuesto Participativo.</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos</p>		No se ha realizado.

internos y externos), por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.		
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	Si.  Evidencias: -Fotos	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Entidad Municipal:</b> 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).	Si, anualmente hacemos las reuniones para los planes de desarrollo de los sectores a través del presupuesto participativo.  Evidencias: -Fotos.	
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.	Si, con los presidentes de cada sector y los diferentes sectores religiosos.  Evidencias: -Fotos.	
3) Incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, con	Si, la comunidad elige cuales son las obras que necesitan y de acuerdo al porcentaje que le toque se escoge las obras de mayor prioridad.	

<p>mecanismos que garanticen un mayor acceso al proceso y la información de su ejecución.</p>	<p>Evidencias: -Fotos.</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>No se ha realizado.</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>Si, hacemos actividades de reforestación.</p> <p>Evidencias: -Fotos.</p>	
<p>6) Asegurar 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>En el Ayuntamiento se asegura la disponibilidad de recursos para realizar las diferentes actividades que se desarrollan, a través del presupuesto nacional aportado por el Gobierno central. Además, se identifican las necesidades de compra cada año, la misma es la base para la elaboración del plan anual de compras y contrataciones.</p> <p>EVIDENCIAS: -Partida presupuestaria. -Ejecución presupuestaria -Identificación de necesidades anuales de compra. -Fotos.</p>	



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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Entidad Municipal:</b></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>El Ayuntamiento ha trazado su ruta en mira de cumplir con sus objetivos estratégicos de acuerdo a las prioridades y las obras con mayor interés.</p> <p>EVIDENCIAS: -Fotos -Presupuesto de Obras</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>		No se ha realizado.
<p>3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.</p>	Si, este se comunica al personal de la institución.	No se evidencia.
<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>Si, cada una de ellas se les informa al personal, al concejo, grupos religiosos y a toda la comunidad.</p> <p>EVIDENCIAS: -Fotos -Redes Sociales.</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>El Ayuntamiento, cuenta con los diferentes procedimientos para realizar el 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) según lo establecido en el procedimiento.</p>	

	<p>Se mantiene activo el monitoreo de cumplimiento de las tareas y son medidas a través del SIGEM.</p> <p>EVIDENCIAS:          -SIGEM          -Lista de asistencia a reuniones.          -Auditorías Internas          -Redes Sociales.</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>		No se han realizado.
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF, etc.</p>		No se ha realizado.
<p>3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.</p>		No se ha realizado
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir</p>		No se ha realizado.

costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.		
5) Asegurar 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.	En cada reunión con el concejo de regidores se compromete a disponer de los recursos necesarios para la implementación de los cambios requeridos. Se asegura a través del presupuesto anual.  Evidencias: -Presupuesto Anual.	
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.		No se ha realizado.

### 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
<b>La Entidad Municipal:</b> 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.		No se ha realizado.

<p>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.</p>	<p>El Ayuntamiento tiene un estilo de trabajo, las funciones, responsabilidades y autoridades, Jornada de trabajo, Apariencia personal, Sistema de pago, Asistencia y puntualidad, Permisos y licencias, entre otros) y los registros utilizados para los distintos permisos, licencias y acción del personal.</p> <p>Evidencias:          -Los registros generados del mismo          -Solicitud y aprobación de permiso acorde a la naturaleza de la necesidad que presenta el empleado.</p>	
<p>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.</p>		<p>No se ha realizado.</p>
<p>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.</p>	<p>En el ayuntamiento se asegura la capacidad de la persona a través de su currículum y la evaluación de lugar.</p> <p>Evidencia:          -Acta de sesión.</p>	<p>No se ha realizado.</p>
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>La Institución cada año otorga a sus empleados bonos navideños.          Contamos con una política de incentivos laborales.</p> <p>EVIDENCIA:          -Acuse de recibo</p>	

<p>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.</p>		<p>No se ha realizado.</p>
<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>En el ayuntamiento nuestro personal se compone de mujeres y hombres de diferentes edades, grados de escolaridad y profesiones.</p> <p>Evidencia: -Nómina de empleados.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>		<p>No se ha realizado.</p>

<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.</p>	<p>Nuestro Ayuntamiento cuenta con diversas áreas de trabajo, donde cada uno tiene requerimientos específicos, donde nuestros empleados contienen las competencias requeridas.</p>	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. Los planes de capacitación del personal están basados en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.</p>		<p>No se ha realizado.</p>
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>En el ayuntamiento cuando tenemos el ingreso de un nuevo empleado se le da el acompañamiento por parte del asistente del alcalde.</p>	<p>No se evidencia.</p>
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.</p>		<p>No se ha realizado.</p>

<p>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).</p>	<p>En el ayuntamiento a los empleados se le realizan conferencias, charlas y otras actividades.</p> <p>EVIDENCIA: -Fotos.</p>	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>		<p>No se ha realizado.</p>
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>		<p>No se ha realizado.</p>
<p>10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.</p>		<p>No se ha realizado.</p>

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

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

<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.</p>	<p>En el ayuntamiento se fomenta la comunicación abierta y la integración de los empleados a través de reuniones, evaluación del desempeño y otros temas de importancia para lograr el cumplimiento de los objetivos de la institución.</p> <p>Evidencias: Reuniones informativas con el personal.</p>	
<p>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.</p>		No se ha realizado.
<p>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.</p>		No se ha realizado.
<p>4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).</p>	<p>Si, todos los empleados tienen un carnet de identificación.</p> <p>Evidencia: -El Carnet</p>	
<p>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),</p>		No se realiza.



resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.		
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.	Cada área de labores está equipada con los recursos necesarios para garantizar el desempeño según la naturaleza de las actividades a realizar.  Evidencia: -Fotos. -Nomina.	
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	El ayuntamiento tiene la facilidad de permiso a los empleados, oficinas confortables, equipos y mobiliarios modernos y aires acondicionado.  Evidencia: -Permisos. -fotos.	
tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.		
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No se evidencia.
9) 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).	En el ayuntamiento se reconocen al personal a través de certificados o reconocimiento, se realizan actividades, se le premia con incentivos laborales.  Evidencias: -Fotos -Redes Sociales	

10) 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 se ha realizado.

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></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, productores, 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>El ayuntamiento presta atención a dichos sectores, estableciendo diferentes tipos de relaciones, a los pequeños empresarios del municipio se les da la participación en las compras de servicios que se ejecutan, mayormente a los comerciantes.</p> <p>Evidencias:            -Listado de compras mensuales.            -Facturas            -Comprobantes</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>No se ha realizado.</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>El ayuntamiento ha gestionado y firmado acuerdos con fines de colaboración, cooperación y fortalecimiento de carácter interinstitucional con organismos del sector público y privado. Ha firmado acuerdo con CONANI para la ayuda de la protección de los niños y adolescentes con discapacidad.</p> <p>Evidencias:          -Convenio con CONANI.          -Fotos.          -Publicación en redes sociales</p>	
<p>4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>El ayuntamiento realiza convenios con CONANI entidad pública y privada, en el mismo se establece la frecuencia de monitoreo y evaluación, acorde a las necesidades.</p> <p>Evidencia:          -Convenio firmado.</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>Si, para esto tenemos un encargado de compras y contrataciones y todo debe ser comprado por el procedimiento de la norma que lo rige.</p> <p>Evidencias: -Fotos -Compras realizadas anteriormente.</p>	
---	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></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; otros.</p>	<p>Si, se ha promovido la implicación de los ciudadanos en las tomas de decisiones por medio de las reuniones del presupuesto Participativo.</p> <p>Evidencia: Presupuesto Participativo 2022.</p>	
<p>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 municipios, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.</p>	<p>Cuando un sector pide una reunión con el alcalde para expresar sus necesidades tanto sea presente o futuras, el alcalde los recibe.</p> <p>Evidencias: -Fotos</p>	<p>No se ha realizado.</p>

<p>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.</p>	<p>En la página web del ayuntamiento existe un renglón donde indica cada servicio.</p> <p>Evidencias: -Portal Web.</p>	
---	--	--

**SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Entidad Municipal:</b></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>La elaboración del presupuesto general se realiza tomando en cuenta las necesidades de nuestro municipio. La gestión financiera está alineada con las actividades programadas para el año a través del presupuesto anual.</p> <p>Evidencia: -Presupuesto Anual. -Consejo de Compras y Contrataciones.</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>El ayuntamiento dispone de una escala salarial vigente. El salario no depende del tipo de género y lo pueden encontrar en el ayuntamiento con la persona encargada de libre acceso a la información.</p> <p>Evidencias: -Nomina de personal.</p>	
<p>3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>En el ayuntamiento los procesos financieros se trabajan en equipo para la toma de decisiones, siempre comparando oportunidad vs necesidad, vulnerabilidad y prioridad presentada.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Reuniones del consejo de regidores.</li> <li>-Reuniones con junta de vecinos y sectores religiosos.</li> </ul>	
<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>En el ayuntamiento contamos con un excelente y eficaz sistema para asegurar la gestión financiera rentable. Se realiza la revisión mensual de los gastos versus el presupuesto y se analizan las desviaciones para la toma de decisiones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-SIGEM.</li> <li>-Ejecución Presupuestaria.</li> </ul>	
<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>Las ejecuciones financieras se realizan sobre las bases del presupuesto anual.</p> <p>El presupuesto se segmenta por obras, presupuesto participativo, energético, etc y se monitorea de forma recurrente las ejecuciones por cada uno de estos programas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Informes de ejecución presupuestaria.</li> <li>-Ejecución Presupuestaria.</li> </ul>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibra con el control financiero centralizado.</p>	<p>Las responsabilidades están divididas y existe un responsable del área financiera.</p> <p>La cual está segmentada en diferentes áreas (contabilidad general, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, inventario, activos fijos, tesorería, presupuesto y compras, etc).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Nómina.</li> </ul>	

	-SIGEM.	
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).	<b>Si.</b>  <b>Evidencias:</b> <b>-Libre acceso a la información.</b> <b>-Redes Sociales.</b> <b>-Página web.</b>	

**SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Entidad Municipal:</b> 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.	El encargado de informática mantiene un control del flujo de información.  Evidencia: -Redes sociales -Portal web.	
2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	El ayuntamiento así lo hace en los medios locales y redes sociales y prosigue a la subida en la sección de noticias del portal web.  Evidencia: -Portal Web -Redes sociales.	

<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>En nuestro ayuntamiento se encuentra visible en todas las redes sociales, además de contar con un portal web actualizado.</p> <p>Evidencia: -Redes sociales -Portal web.</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>En el ayuntamiento se adquiere información mediante los mensajes que nos dejan en nuestras redes sociales y mediante el portal web.</p> <p>Evidencia: -Redes sociales. -Portal 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>En el ayuntamiento se logra mediante las publicaciones de todas las actividades del mismo en las redes sociales y publicaciones en el portal de transparencia. El último corte del SISMAP Municipal fue el 31 de diciembre de 2021</p> <p>Evidencia: -Redes sociales. -Portal web. -Libre acceso a la información.</p>	
<p>6) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Se cuenta con equipos y software para salvaguardar las informaciones y existe un archivo con toda la información referente a cada empleado.</p> <p>Evidencia:</p>	



-Archivos digitales y físicos.

#### SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Entidad Municipal:</b> 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	El ayuntamiento posee equipos electrónicos los cuales contienen las informaciones de la institución, en estos se almacenan las informaciones como servidor.  Evidencia: -Fotos de los servidores	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	El ayuntamiento dispone de equipos informáticos acorde a las necesidades de los usuarios (Computadoras, Teléfonos, Impresoras, Fotocopiadoras, Scanners, software de los equipos entre otros).  Evidencias: -Correos electrónicos. -Fotos	
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 se ha realizado.
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube), la participación,	El ayuntamiento aplica de forma eficiente las tecnologías usadas. En la institución se cuenta con el equipamiento. Cada computadora contiene una cuenta en la nube a la cual solo tiene acceso el personal que la utiliza.	

digitalización de la información relevante para la organización.	Evidencia: -Fotos. -Uso de computadoras en redes internas.	
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	El ayuntamiento cuenta con el sistema de la página web en línea, donde se suben todas las informaciones necesarias. La mayoría del personal tiene una computadora asignada, con cuenta en la nube para guardar todos los archivos. Evidencias: -Fotos. -Página web.	
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.	En el ayuntamiento solo el personal y el encargado de informática tiene acceso a la nube de ese ordenador, al servidor solo tiene acceso el personal indicado.  Evidencia: -Fotos.	
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 ha realizado.

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	---	------------------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<p><b>La Entidad Municipal:</b></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>El ayuntamiento cuenta con una excelente infraestructura de todo el edificio, y a todos se les da el mantenimiento debido y un adecuado servicio a la altura de las necesidades de los usuarios. Cuenta con recepción, salón de acto, oficina de regidores, oficina de la secretaria, oficina contable, etc</p> <p>Evidencia:  -Nómina.  -Comprobantes.  -Fotos.  -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>El ayuntamiento dispone de una infraestructura que cumple con los requisitos necesarios de las operaciones que se realizan para prestar los servicios que se ofrecen y acorde a las necesidades del personal. Las instalaciones son seguras y no tienen ningún tipo de restricción para el acceso.</p> <p>Evidencia:  -Fotos del Palacio Municipal.  -Fotos de las oficinas.</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>	<p>El ayuntamiento cuenta con procedimientos para el control y manejo de las instalaciones y equipamiento, mantenimiento para las infraestructuras, control de los equipos, control y limpieza de infraestructura y mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos. Los departamentos comparten impresoras, los tóner son rellenables así se evita desecharlos cuando se terminan evitando contaminación.</p>	

	<p>Evidencia: -Fotos</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>El ayuntamiento se presta para cualquier tipo de acto, sea reuniones, cursos, etc., siempre y cuando haya un control y un debido cuidado de la infraestructura.</p> <p>Evidencia: -Fotos de eventos. -Fotos de reuniones. -Fotos de cursos.</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>El ayuntamiento posee de un amplio parque tanto para empleados, equipos de transporte y visitantes, se garantiza la asignación de rutas por día para el uso del camión recolector de desechos sólidos, y los demás transporte según lo solicite la comunidad.</p> <p>Evidencia: -Fotos. -Horario de ruta para desechos sólidos. -Solicitudes de los comunitarios.</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>El ayuntamiento cuenta con espacio para parqueo de vehículos y entrada fácil para personas con discapacidad.</p> <p>Evidencia: -Fotos de los parqueos.</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
<b>La Entidad Municipal:</b> 1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.		No se realiza.
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.		No se ha realizado.
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.)		No se ha realizado.

<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>En cada área de trabajo se establecen las autorizaciones y las responsabilidades específicas del personal, en el cual se indican las actividades, servicios y equipos a los cuales el personal del área está autorizado a realizar y manejar.</p>	<p>No se ha realizado.</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 se ha realizado.</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 se ha realizado.</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>Los objetivos del ayuntamiento están orientados a satisfacer las necesidades de la comunidad, para el buen desarrollo y eficacia del sistema y para cumplir con estos.</p> <p>Se evidencian el control y manejo e indicadores de resultados a través del SISMAP.</p> <p>Evidencia: -SISMAP Municipal.</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>El Área de Tecnología, realiza copias de seguridad o “Backups” para las aplicaciones que residen en el servidor.</p> <p>Evidencia: Fotos.</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><b>La Entidad Municipal:</b></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>		No se ha realizado.
<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>		No se ha realizado.
<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</p>		No se ha realizado.

<p>todos los colectivos, de los ciudadanos / clientes y todos los grupos de interés.</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, tableros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.</p>	<p>El ayuntamiento cuenta con diferentes medios de divulgación de los servicios que ofrece y el horario de apertura.</p> <p>Evidencias: -Redes sociales -Portal Web.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></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</p>	<p>En nuestro ayuntamiento tenemos una persona encargada del libre acceso a la información dónde están organizados todos los servicios que se ofrecen en el ayuntamiento.</p> <p>Evidencias: Página web.</p>	



<p>aliados en proyectos comunes, con otras entidades de gobierno local en la región, etc.</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>En los proyectos, reuniones y actividades se establecen una labor en conjunto.</p> <p>Evidencia: -Reuniones. -Fotos. -Invitaciones.</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>Se hacen reuniones donde participan las juntas de vecinos, grupos comunitarios y grupos religiosos.</p> <p>Evidencia: -Fotos. -Reuniones.</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 entre diferentes unidades.</p>		<p>No se ha realizado.</p>
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de</p>		<p>No se ha realizado.</p>

entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.		
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	<p>El ayuntamiento mantiene relación con instituciones similares para aunar esfuerzos y colaboración al intercambiar ideas e informaciones para mejor desempeño.</p> <p>Evidencias:          -Colaboración del Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) cuando se le solicita.          -Cuerpo de Bomberos de Bohechio.</p>	

## 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.I. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</b></p> <p>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</p>	<p>La Imagen de nuestro ayuntamiento se refleja a través de su transparencia y valoración, donde actualmente fuimos valorados con un 75.83%.          Han realizado encuestas.</p> <p>Evidencia:          Encuestas del MAP, FEDOMU, SIUBEN y LMD</p>	

organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.	Estudio de Opinión sobre el Desempeño Municipal.	
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).	El ayuntamiento tiene una persona encargada en la recepción la cual facilita el acceso y proporciona una atención al ciudadano.  Evidencia: -Fotos del área de recepción.	
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).	El ayuntamiento realiza el presupuesto participativo dividido por sectores, se le convoca a los munícipes a las sesiones del concejo de regidores.  Evidencias: -Fotos.	
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.	El Ayuntamiento cuenta con una oficina de libre acceso a la información y un portal institucional y de transparencia donde todas sus ejecutorias, también se publican en las redes sociales.  Evidencias: -Página web. -Redes sociales.	
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.	El Ayuntamiento publica toda la información en la Página Web Institucional y redes sociales.  Evidencias: -Portal Web -Redes sociales.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</b></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>Contamos con una página de libre acceso a la información y página institucional, los servicios son brindados en horario laboral, de lunes a viernes de 8:00am a 2:00pm.</p> <p>Evidencia: -Página web.</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>El tiempo de espera es según su turno de llegada y se brinda un excelente servicio a todas las personas.</p>	<p>No se evidencia.</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>El ayuntamiento brinda los siguientes servicios: recogida de desechos sólidos, permiso de uso de espacio públicos, registros civiles, entre otros.</p> <p>Evidencias: -Camión de desechos sólidos. -Personal de recogida.</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 se ha realizado.</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>A nuestro ayuntamiento le tienen mucha confianza, lo cual se evidencia con las grandes cantidades de servicios que solicita la comunidad.</p> <p>Evidencias: Personal encargado de brindar esos servicios.</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>Todos los servicios que presta el ayuntamiento son ofrecidos con la mayor rapidez.</p> <p>En nuestro portal web contamos con un formulario de acceso a la información, para de manera virtual agilizar el proceso de adquirir informaciones.</p> <p>Evidencia: -Portal Web.</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>El ayuntamiento siempre se mantiene activo en las redes sociales, además de que esto son evidencias reutilizables.</p> <p>Evidencias: -Redes sociales.</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><b>Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio</p>	<p>En el ayuntamiento el tiempo de espera se define según el tipo de servicio solicitado.</p>	<p>No se evidencia.</p>

desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.		
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.		No se ha realizado.
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.		No se ha realizado.
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.		No se ha realizado.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

	<b>(Detallar Evidencias)</b>	
<p><b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b></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>El ayuntamiento cuenta con redes sociales y un portal web.</p> <p>Evidencias: Facebook. Página web.</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>El ayuntamiento publica a tiempo y casi diario en las redes sociales todas las actividades, reuniones y noticias de la institución para que las personas estén informadas y La oficina de libre acceso a la información está disponible en todo momento dentro de nuestro horario laboral</p> <p>Evidencias: -Facebook.</p>	No se realiza.
<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>		No se ha realizado.
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos.</p>	<p>El ayuntamiento brinda de dos formas el acceso a la información: presencial en el área de libre acceso a la información y a través del portal web.</p> <p>Evidencia: -Fotos del área de libre acceso a la información. -Portal Web.</p>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>En el ayuntamiento laboramos en un horario de 08:00 am hasta 2:00 pm.</p>	

	Evidencias: -Portal web.	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	En el ayuntamiento el tiempo de espera depende de lo solicitado, y a los ciudadanos se les brindan los servicios lo más rápido posible.  Evidencia: -El personal está encargado de brindar la mejor atención posible a los munícipes.	
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.	En nuestro ayuntamiento brindamos los servicios gratuitos para todos los ciudadanos.	No se ha realizado.
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 se ha realizado.

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

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



<p><b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.</p>		No se ha realizado.
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>		No se ha realizado.
<p>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.</p>		No se ha realizado.
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>		No se realiza.
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para</p>		No se ha realizado.

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
<p><b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b></p> <p>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.</p>		No se ha realizado.
<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>El ayuntamiento cuenta con redes sociales y un portal web donde se efectúan y se suben las informaciones de forma continua.</p> <p>Evidencia: -Redes sociales. -Portal web.</p>	

<p>3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>El ayuntamiento cuenta con un portal de total transparencia, los indicadores del SISMAP Municipal que mide nuestra total transparencia, donde actualmente fuimos reconocidos en primer lugar como el ayuntamiento con mejor transparencia, administración y el municipio mejor valorado.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Portal de transparencia SISMAP.</li> <li>-Encuesta por el MAP ,FEDOMU, LMD y el SIUBEN.</li> </ul>	
--	--	--

**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:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b></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>El ayuntamiento se encuentra como mejor valorado en administración, transparencia y como municipio más limpio dentro de los 383 ayuntamientos con una porcentaje de 75.83%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Encuestas realizadas por el MAP, LMD, FEDOMU y SIUBEN.</li> </ul>	

<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>El ayuntamiento cuenta con personas que de manera individual y voluntaria siempre se han involucrado en las tomas de decisiones y ejecución de manera proactiva.</p>	<p>No se evidencia.</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>En el ayuntamiento contamos con un comité de calidad del SISMAP.</p> <p>Evidencia: Acta de los miembros del Comité de Calidad.</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 realizado.</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 se realiza.</p>
<p>6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los</p>	<p>El ayuntamiento cuenta con nominas fijas y ayudas no fijas para personas necesitadas de la comunidad sin importar el tipo de género, edad ni partido político.</p>	

colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.	Evidencia: -Fotos de comprobantes. -Fotos de cheques. -Recetas médicas. -Nómina de ayudas fijas, etc.	
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.		No se ha realizado.
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.	Contamos con una fácil accesibilidad de la información a través de las redes sociales y nuestro portal web.  Evidencia: -Redes sociales. -Portal web.	
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.	El Ayuntamiento entrega con la mayor rapidez posibles las informaciones requeridas.	No se evidencia.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b></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</p>		No se evidencia.

personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.		
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.		No se evidencia.
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.		No se evidencia.
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.		No se evidencia.
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.	En el ayuntamiento contamos con una buena comunicación y la misma la hacemos a través de reuniones, diálogos y por un grupo de whatsapp.  Evidencia: -Capturas del grupo.	
6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconcomiendo que hace la	El ayuntamiento entrega reconocimientos, certificados en fechas especiales a los empleados mejor destacados.  Evidencia:	

entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.	-Fotos de reconocimientos y certificados.	
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.		No se evidencia.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b></p> <p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.</p>		No se evidencia.
<p>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.</p>	<p>Nuestro ayuntamiento facilita espacios para que cumplan con sus compromisos educativos, como también la facilidad de que asistan a sus citas médicas.</p> <p>Evidencia: -Permisos otorgados.</p>	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. La opinión del personal sobre la</p>		No se evidencia.

discriminación o la igualdad de oportunidades para progresar en la entidad municipal.		
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.	<p>Las condiciones ambientales que tenemos en nuestro ayuntamiento son aseguradas por la institución, pues provee con los equipamientos necesarios para un mejor desempeño y un ambiente laboral adecuado</p> <p>Evidencia: -Fotos de las oficinas y equipos.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b></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,</p>		No se ha realizado.



las posibilidades de explotar su potencial en el trabajo y sus expectativas de crecimiento.		
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.	En el ayuntamiento a los empleados que mejor se desenvuelven se les entrega un reconocimiento en fechas especiales.  Evidencia: -Fotos de reconocimientos.	
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.	El ayuntamiento gestiona cada vez que sea necesario cursos formativos para los empleados.  Evidencia: Lista de asistencias, curso.	

## **SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).**

### **I. Resultados generales en las personas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</b> 1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación		No se ha realizado.

del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de renunciaciones de personal, etc.		
2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.	Los empleados del ayuntamiento se involucran en las actividades que realiza la institución y tienen libertad para aportar ideas.  Evidencia: -Fotos.	
3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.		No se evidencia.
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.	El personal del ayuntamiento participa en todas las actividades de responsabilidad social que organiza la institución.  Evidencia: -Fotos	
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		No se ha realizado.

personas que completan las capacitaciones para mejorar el trato a los munícipes.		
--	--	--

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</b></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>		No se evidencia.
<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>En el ayuntamiento contamos con equipos tecnológicos adecuados para la transmisión de informaciones.</p> <p>Evidencia: -Inventario. -Fotos.</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,</p>	<p>En el ayuntamiento se realizan informes trimestrales de las actividades formativas a fin de mejorar la gestión individual.</p> <p>Evidencias: -Informes trimestral.</p>	

<p>los cursos y los talleres que se les pide hacer en el ayuntamiento/junta de distrito municipal.</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>El ayuntamiento realiza actividades y reconoce al empleado más destacado.</p> <p>Evidencia: -Reconocimientos. -Fotos.</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.**

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

<p><b>Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a:</b></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>En nuestro ayuntamiento trabajamos con el retiro de los desechos sólidos, para así reducir el nivel de contaminación en la comunidad y crear conciencia a los munícipes. Como institución nos encargamos de organizar las fiestas patronales, apoyamos las distintas disciplinas deportivas, patrocinando juegos, utilerías y uniformes cada vez que lo solicitan.</p> <p>Evidencia: Fotos.</p>	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad, por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.</p>	<p>Nuestro alcalde y los regidores priorizan el cumplimiento de los programas dirigidos a los munícipes para ofrecer un alto grado de eficacia en todos los recursos que administra.</p> <p>Evidencia: -Fotos. -Rendición de cuentas.</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>Los munícipes tienen una valoración increíble sobre nuestro ayuntamiento.</p> <p>Evidencias: -Publicaciones en redes sociales.</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 se evidencia.</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>El ayuntamiento actualmente es reconocido como el ayuntamiento mejor valorado, mejor administración, mejor transparencia y municipio más limpio con un porcentaje de 75.83%.</p> <p>Evidencias: Encuesta a los munícipes realizadas por (LMD, FEDOMU, SIUBEN y el MAP)</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,</p>	<p>El ayuntamiento reconoce la percepción sobre la accesibilidad y transparencia a través de redes sociales, portal web y oficina de libre acceso a la información.</p> <p>Evidencia: -Fotos. -Redes sociales.</p>	

disponible, accesible, transparente y ético es el gobierno local.		
---	--	--

**SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social:</b></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>		No se evidencia.

<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>El ayuntamiento realiza reuniones continuamente con las juntas vecinales y diferentes sectores religiosos.</p> <p>Evidencia: Fotos de reuniones.</p>	<p>No se evidencia.</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>Tenemos el alto privilegio de ser valorados de forma positiva por la gestión realizada en nuestro ayuntamiento. Hacemos publicaciones casi diariamente y permanentes en nuestras redes sociales de las obras e iniciativas asumidas por el alcalde y los regidores.</p> <p>Evidencias: Redes sociales. Encuestas realizada a los munícipes por las diferentes instituciones del gobierno.</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>No se evidencia.</p>



<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.</p>	<p>Los empleados de nuestro ayuntamiento siempre hacen acto de presencia en las actividades conmemorativas que se realizan en la comunidad.</p> <p>Evidencias: -Fotos.</p>	
<p>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.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas, jornadas de vacunación para municipales o para empleados).</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social, por ejemplo: informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la entidad de gobierno local.</p>		<p>No se evidencia.</p>

9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.	No se ha realizado.
---	---------------------

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal:</b> 1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.	Se han realizado encuestas por diferentes instituciones del gobierno.  Evidencia: -Encuestas por el SIUBEN, FEDOMU, LMD y MAP.	
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	Realización de reconstrucción de badenes, aceras y contenes, cumplimiento del Presupuesto Participativo.  Evidencia: -Fotos. -Redes sociales.	
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se evidencia.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	Tenemos acuerdo con CONADIS.  Evidencias: -Fotos. -Documentos.	

5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se evidencia.
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se evidencia.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se evidencia.

**SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de:</b></p> <p>1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>Contamos con una planta física en óptimas condiciones,.</p> <p>Evidencias: -Fotos del antes y después del ayuntamiento.</p>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se evidencia.
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 se evidencia.

<p>4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.</p>	<p>Tenemos acuerdo con CONADIS.</p> <p>Evidencias: -Fotos. -Documentos.</p>	
<p>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.</p>	<p>La tecnología nos ha permitido tener una mayor transparencia en todo lo que hacemos en el ayuntamiento.</p> <p>Evidencias: -Redes sociales. -Portal web.</p>	
<p>6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).</p>	<p>Nos encontramos en la posición 155 con un porcentaje de 19.20%.</p> <p>Evidencias: SISMAP Municipal.</p>	
<p>7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.</p>	<p>Fuimos premiados con un camión recolector de desechos sólidos y dos reconocimientos, por ser mejor valorado en administración, transparencia y municipio más limpio.</p> <p>Evidencias: Encuestas realizadas por el SIUBEN, MAP, FEDOMU y LMD.</p>	

9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Mejor valorado en transparencia y administración con un 75.83.  Evidencias: Encuesta por el MAP, FEDOMU, SIUBEN y LMD.	
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se evidencia.

**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.