



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

AYUNTAMIENTO MUNICIPAL LICEY AL MEDIO

FECHA:

07 de Enero, 2022

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autodiagnóstico efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autodiagnóstico, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector</p>	<p>La organización ha formulado su declaración de misión y visión, con la implicación de grupos de interés. Evidencia: Página web Cuadro exhibido en lugar visible</p> <p>Se ha establecido un marco de valores y principios de actuación, que sirven de guía a las actuaciones de los directivos y empleados, Evidencias: Publicación en diferentes áreas de la institución y en documentos y en Página web.</p> <p>Si se asegura una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p>	<p>La organización no ha establecido un marco de valores alineados con la misión y visión de la organización.</p> <p>No se asegura una comunicación formal y permanente de misión, visión, valores y objetivos que abarque a todos los empleados de nuevo</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p> <p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no</p>	<p>Evidencia: pergamino con misión, visión y valores puesto en la entrada principal de la alcaldía, fotos de actividad de socialización de los objetivos plan estratégicos.</p> <p>si tenemos y damos a conocer un código de ética para prevenir comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto. Evidencia: código de ética de la Institución. La Ley 176-07 incluye normativa sobre la ética en la gestión municipal. Evidencia: Artículo TAL de la Ley 176-07.</p>	<p>ingreso</p> <p>No se revisa periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>No se evidencia que se gestione la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p> <p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Se refuerzan los valores de confianza mutua, lealtad y respeto entre los directivos y personal. Evidencias: Apuntes de reuniones, minutas.</p>	<p>conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p> <p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Si tenemos estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés. Evidencias : estructura organizativa de funciones, manual de cargo, alianza con el INDOTEL.</p> <p>Si se identifica y fijan las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. Evidencias: cambios en el personal, cambios en monina, promoción de empleados de un puesto a otro.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p> <p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p> <p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p> <p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>A partir del 01/12/2016, hemos sido capacitados para realizarnos el autodiagnóstico con el modelo CAF e iniciamos el proyecto con la asesoría de la Dirección de la Gestión del Desempeño Institucional (DEGI) del Ministerio de Administración Pública (MAP). Tenemos nuestro comité de calidad conformado.</p> <p>Evidencias: Comunicación al MAP con el comité de calidad, registros de participantes en el taller CAF 01/12/2016.</p>	<p>No tenemos resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad).</p> <p>No tenemos Desarrollado un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>No tenemos Formulada y alineada la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Se han trabajado varios proyectos: iluminación del parque, pintar todos los posters de luz, iluminar las calles, arbolito navideño, jornadas de limpieza general. Evidencias: Convocatorias, invitaciones, facturas, fotos, actas de sesiones del Concejo de Regidores.</p> <p>Informamos a los grupos de interés sobre las actividades del Ayuntamiento de Licey al Medio a través del perfil de la organización en Facebook. Gestionamos la comunicación interna a través de circulares que distribuimos vía los supervisores de áreas, además de las invitaciones que se envían para que asistan a las sesiones. Evidencias: Acuses de recibo de comunicaciones, circulares, publicaciones en Facebook, publicaciones en establecimientos públicos y privados, publicaciones en el mural de la institución.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>El Ayuntamiento de Licey al Medio solicitó al Ministerio de Administración Pública (MAP) apoyo técnico para mejorar su gestión. Evidencias: Comunicaciones al MAP.</p> <p>Se hacen reuniones en las que se anotan las necesidades que libremente han expresado las personas en diferentes contextos. Evidencias: Anotaciones de estas necesidades comunicadas en las reuniones.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de</p>	<p>Si se predica con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>En el Ayuntamiento de Lacey al Medio no se identifican ejemplos de discriminación. El personal que lo compone es heterogéneo: mujeres, hombres, diferentes grados de escolaridad, diferentes profesiones. Evidencias: Nómina, relación de empleados que archiva la secretaria y algunas carpetas de expedientes del personal.</p>	
<p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para</p>	<p>En el Ayuntamiento de Lacey al Medio hacemos reuniones semanales en la que se tratan temas relevantes para la organización se otorgan permisos para estudio. Evidencias. Formularios de solicitud de permisos.</p> <p>Se apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p>	<p>No se guardan evidencias de solicitudes orales que se han atendido para apoyo de los empleados, como cambios de computadoras</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p> <p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. Evidencias: asignación de tareas, descripciones de puesto, asignaciones especiales para actividades programadas.</p> <p>Se apoya el desarrollo de los empleados a través de las capacitaciones que se han solicitado para los empleados. Evidencias: Cursos solicitados al Infotep, relación de empleados a incluir en el programa Quisqueya aprende contigo para que nuestros colaboradores que aún no saben leer ni escribir sean alfabetizados, solicitud de asistencia técnica al MAP que trajo varias capacitaciones para el personal en diferentes áreas.</p>	<p>No se evidencia que se registre la retroalimentación que oralmente se ofrece a los empleados sobre su desempeño.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización. 2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas. 3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión. 4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas. 	<p>Tenemos listados de asociaciones y juntas de vecinos, sus solicitudes y algunas anotaciones de reuniones que el alcalde Miguel Paulino ha sostenido con estos grupos de interés. Además, el trabajo de consulta de los grupos de interés para la sesión del Presupuesto Participativo nos permitió obtener información sobre sus necesidades.</p> <p>Evidencias: Convocatorias para el presupuesto participativo, clasificación de necesidades, presupuesto participativo, informe del proceso. Informes de las sesiones del Concejo de Regidores que se envían a todos los órganos rectores.</p> <p>El alcalde participa junto a senadores, a la gobernadora, ministros y otros funcionarios para buscar soluciones a distintas problemáticas en representación del Ayuntamiento de Lacey al Medio. Evidencias: fotos, invitaciones, comunicaciones, publicaciones en la prensa y en el perfil de Facebook, entre otros.</p> <p>En cada comunicación que se ha enviado para concertar citas y colaboraciones con autoridades políticas para el desarrollo del Ayuntamiento de Lacey al Medio se han especificado las motivaciones de esas consultas y solicitudes. Evidencias: Cartas de solicitudes a ministros con especificación de las políticas públicas y las leyes que se aspira a implementar en el Ayuntamiento de Lacey al Medio con el apoyo de las instituciones a las que se convoca</p> <p>El Ayuntamiento de Lacey al Medio trabaja aportando al objetivo nacional de cuidar el medio ambiente a través de su servicio de recogida de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>desechos sólidos y al bienestar general de la población. También consta en comunicaciones a la Liga Municipal Dominicana que se han solicitado contribuciones para las fiestas patronales del municipio en respaldo a la preservación de la cultura como parte del bienestar integral de la comunidad. Evidencias: Solicitudes recibidas por parte de organizaciones a</p> <p>La Alcaldía de Licey solicitó al Ministerio de Administración Pública (MAP) la colaboración para aprender a gestionarse usando las herramientas que promueve para cumplir con sus objetivos de mejora continua, gestión de recursos humanos y fortalecimiento institucional.</p> <p>Evidencias: Comunicaciones al ministro Ramón Ventura Camejo, registros de participantes del taller CAF recibido el 01/12/2016, fotos, informes y minutas.</p> <p>El alcalde participa junto a senadores, gobernadores, ministros y otros funcionarios para buscar soluciones a distintas problemáticas en representación del Ayuntamiento. Evidencias: fotos, invitaciones, comunicaciones, publicaciones en la prensa y en el perfil de Facebook.</p>	<p>.</p>
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>		<p>No tenemos identificados todos nuestros servicios para promocionarlos de acuerdo con las necesidades de los grupos de interés.</p>

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Identificamos a todos los grupos de interés relevantes y comunicamos los resultados a la organización en su conjunto. Si se recopila, analiza y revisa de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y satisfacción Evidencias. Listados de asistencia y fotos de las reuniones</p>	<p>No se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p> <p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Si se analiza de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo, con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos). Evidencias: 1er autodiagnóstico Caf, encuesta de clima organizacional</p>	<p>No se recopila, analiza y revisa de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socioculturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales. 2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades. 3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización. 4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc. 	<p>Si se traduce Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos. Evidencias: Plan municipal de desarrollo</p> <p>Si se involucran los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Evidencias: Minuta asamblea de presupuesto participativo, Actas de sesión, listado de reuniones para la elaboración del plan municipal de desarrollo y fotos</p> <p>Si se asegura la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. Evidencia: sistema de contabilidad SIAFIM.</p>	<p>No hay un sistema de evaluación para las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p>

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Si se implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. Evidencias: presupuesto anual, plan de desarrollo de actividades.</p> <p>Si se Traducen los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. Evidencias: Plan Municipal de desarrollo</p> <p>Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados). Evidencias: Plan Municipal de desarrollo</p> <p>Se comunican los planes y tareas dentro de la institución a través de reuniones con los encargados de las diferentes áreas y estos se encargan de darlos a conocer al personal de sus departamentos. Evidencia: minutas de reuniones</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías. 2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc. 3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes. 4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado. 5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados. 	<p>Si se desarrolla nueva cultura para la innovación a través de la formación. Evidencias: Solicitud de capacitaciones al INFOTEP, foto de capacitaciones, listado de asistencia a capacitaciones</p> <p>Conformación de la mesa local de seguridad ciudadana y género. EVIDENCIAS: fotos, listado de asistencia</p> <p>Existe página web donde se presentan detalles de los servicios brindados.. Interacción activa a través de las redes sociales. EVIDENCIA: Print Screen página web, redes sociales.</p> <p>El presupuesto del 2022, aprobado por el Concejo de Regidores, partidas presupuestarias para desarrollo de proyectos. EVIDENCIA: Presupuesto</p>	<p>No se evidencia.</p>

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>La Dirección de Recursos humanos, vela por satisfacer las necesidades de cada área, asignando el personal idóneo, y garantizando el uso adecuado del presupuesto para nombramientos y contrataciones.</p> <p>EVIDENCIAS: presupuesto e informes financieros.</p> <p>Aplicación de la Ley 41-08 y la ley 87- 01 para la aplicación de permisos y licencias.</p> <p>Contamos con un personal con condiciones especiales en algunas áreas. La Dirección de Recursos Humanos, brinda la oportunidad de acceder a los cargos vacantes sin distinción de género, raza, color, ni religión, solo tomando en cuenta las capacidades técnicas y competencias de las personas para ocupar el cargo. EVIDENCIAS: Permisos, fotografías del personal con condiciones especiales.</p> <p>Se toma en cuenta las capacidades y competencias de los colaboradores, así como también su comportamiento ético para llevar a cabo las promociones dentro de las áreas. Los directores y encargados de área deben elegir al empleado del mes basado en criterio de méritos.</p> <p>EVIDENCIAS: Informes de evaluación de Personal. Reconocimiento de personal.</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>Se toma en cuenta las capacidades y competencias de los colaboradores, así como también su comportamiento ético para llevar a cabo las promociones dentro de las áreas. Los directores y encargados de área deben elegir al empleado del mes basado en criterio de méritos.</p>	<p>No existe una política objetiva de asignación de remuneración.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>EVIDENCIAS: Informes de evaluación de Personal. Reconocimiento de personal.</p> <p>Hemos implementado la evaluación de desempeño. EVIDENCIA: evaluación del desempeño, fotos de remuneraciones.</p> <p>Contamos con un manual de funciones el cual incluye las funciones por departamento.</p> <p>EVIDENCIA: Manual de Funciones (Disponible en Pagina Web y SISMAP Municipal)</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<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>El personal cuenta con las capacidades y habilidades para cumplir con las tareas y responsabilidades.</p> <p>EVIDENCIA : Personal capacitado y con habilidades técnicas (Expedientes Recursos Humanos)</p>		
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>		
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>Se encuentra en proceso.</p>	<p>No se ha realizado.</p>

<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Existe movilidad interna a través de promociones, traslados. EVIDENCIA: Acciones de personal.</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado.</p>
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> <p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Charla sobre Violencia de Género, charla prevención Cáncer de Mama, charla Cáncer de Próstata, conferencia día de la constitución. EVIDENCIAS: Fotografías.</p> <p>Existe Plan de formación establecido. EVIDENCIA: Plan 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
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> <p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>		<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado.</p>
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>Consenso en la elaboración de los planes. Seguimiento permanente de los planes y objetivos programados. EVIDENCIAS: Comunicaciones, fotografía.</p>	<p>No se ha realizado</p>

<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>		
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>Jornadas de salud y vacunación, pruebas COVID-19. EVIDENCIAS: Fotografías, comunicaciones.</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Cumplimiento de la Ley 41-08. Facilidad para estudios en horario de trabajo. Horarios rotativos en algunas áreas, según su naturaleza. EVIDENCIA: Permisos otorgados.</p> <p>Jornadas de salud, ginecológica, visual, general. EVIDENCIA: Fotografía mural empleado del mes.</p>	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>Tenemos identificados los asociados claves. - Consejo Económico Social del Municipio. EVIDENCIAS: relación de integrantes consejo económico.</p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Se han identificado las necesidades de alianzas con temas de interés específicos. INTRANT - MOPC - AMET- INFOTEP EVIDENCIA: Fotografías.</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.		No se evidencia.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p> <p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>Informaciones actualizadas sobre los servicios en páginas y redes sociales y documentos físicos. EVIDENCIA: print screen redes sociales.</p> <p>A través de la Dirección Social, se anima a la población a asociarse y participar en grupos sociales y culturales, incentivando el baile, el teatro, pintura, artesanía y otros. contamos con un enlace pastoral, que promueve las buenas costumbres y los buenos valores dentro de los ciudadanos del municipio. EVIDENCIA: Fotografías.</p>	No se evidencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	Tenemos definidos en nuestra página web y redes sociales, los servicios disponibles de la alcaldía. EVIDENCIA: PRINT SCRN página web.	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>La gestión financiera está alineada a corto plazo con el presupuesto de ingresos. EVIDENCIA: Informe de ingresos y gastos.</p>	<p>No se evidencia.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> <p>Periódicamente se informan las acciones llevada a cabo por el ayuntamiento por diversas redes sociales y cuando se amerita se realizan rueda de prensa.</p> <p>EVIDENCIA : Portal web, Boletines mensuales, Redes Sociales</p>		
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>		<p>No se evidencia.</p>

<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Tenemos el centro de capacitación, donde se llevan a cabo formaciones para los ciudadanos del municipio. Unidad de género. VIDENCIA: Fotografías y nómina y presupuesto de ayudas y género.</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>		

Se manejan fondos especiales y cajas chicas como una forma de descentralización.

VIDENCIAS: Reposiciones de caja, cuenta, arcos de caja.

--	--

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p> <p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>Sistema de Digitalización de la Información y documentación por departamentos. Almacenamiento de Backup en la nube. Base de datos disponible. Contamos con servidores de información moderna. Contamos con un sistema de administración de recursos humanos y financiera SIAFIM y SASP. EVIDENCIA: print screen sistemas. La Dirección de Comunicaciones realiza una recopilación diaria de las informaciones relevantes a la Alcaldía para consulta y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>conocimiento de los directivos. Cada dirección almacena acuses de recibo de comunicaciones enviadas y recibidas. EVIDENCIAS:, fotografías de los servidores.</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p> <p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Se garantiza el acceso y distribución de la información a través la OAI, Página WEB, portal del SISMAP Municipal. Equipo de interactivos en redes de comunicaciones. EVIDENCIAS: Fotografía oficina OAI, Print screen SISMAP, pagina web.</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:	<p>Tenemos el SIAFIM (Sistema de Administración Financiera Municipal), que representa una de los principales software de negocios actualmente. Además el SASP que también se utiliza en varios aspectos.</p> <p>EVIDENCIA: Pantallazos de los sistemas.</p>	
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>		
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>		
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>		
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>		
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>		<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>		<p>No se evidencia.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>		<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>		<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p> <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>		<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las</p>		<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>		<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p> <p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda,</p>		<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>		<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</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.</p> <p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>		<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> <p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>		<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>		<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ciudadanos.</p>		<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. 2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). 3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). 4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.). 		<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>
<ol style="list-style-type: none"> 5) Capacidad de la organización para la innovación. 6) Agilidad de la organización. 7) Digitalización en la organización. 		<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). 		<p>No se evidencia.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. 3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad. 4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).		No se evidencia. No se evidencia. No se evidencia.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.		No se ha evidenciando
2) Disponibilidad y exactitud de la información. 3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. 4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI. 5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 6) Tiempo de espera. 7) Tiempo para prestar el servicio. 8) Costo de los servicios.		No se ha evidenciando No se ha evidenciando

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).		No se ha evidenciando

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. 2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se ha evidenciando No se ha evidenciando
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. 4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad). 5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de		No se ha evidenciando No se ha evidenciando No se ha evidenciando

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes. 2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.		No se ha evidenciando No se ha evidenciando

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a: 1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).		

	No se evidencia.	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	Hemos socializado la filosofía institucional con las áreas de la organización. La filosófica está plasmada en los carnets de los empleados, en la página web y murales informativos. EVIDENCIA: cuadros.	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	El ayuntamiento tiene constituido el comité de calidad, está la conformación del ASP. EVIDENCIA: cabildos abiertos, presupuestos participativo, Comité de calidad institucional.	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	El ayuntamiento a través de la dirección de RH, de manera periódica difunde circulares. EVIDENCIA: Circulares.	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	Departamento de Oficina de Libre Acceso a la Información Pública. Las direcciones de la alcaldía, están abiertas a recibir a los munícipes para escuchar sus necesidades, quejas o sugerencias. EVIDENCIA: Fotografías.	
6) La responsabilidad social de la organización.	La institución a través del departamento de plazas y parques colabora con las diferentes instituciones educativas para que sus estudiantes realicen las 30 horas de labor social. Operativo de limpieza Domingo Rojo También se otorgan becas y ayudas a personas de escasos recursos. EVIDENCIA: Fotografías y circulares.	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.		No se evidencia
8) El impacto de la digitalización en la organización.		No se evidencia
9) La agilidad de la organización.		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
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello. 2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. 3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas. 4) La gestión del conocimiento. 5) La comunicación interna y los métodos de información. 6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. 7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>Aprobación de presupuesto de ingresos y gastos, con objetivos claros y definidos, según las normas y plazos establecidos por Ley. EVIDENCIAS: Informe de presupuesto.</p> <p>Se evalúa el personal anualmente. EVIDENCIA : evaluación de desempeño.</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	El ayuntamiento a través de Recursos Humanos procura mediar y solucionar situaciones que afectan el clima laboral. EVIDENCIAS: acciones de personal con la promoción.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p> <p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>El ayuntamiento facilita el espacio para que cumplan con sus compromisos educacionales, así como la facilidad para asistir a citas médicas, Jornada de vacunación. Jornada oftalmológica. Jornada de detección de cáncer a través de la mamografía.</p> <p>EVIDENCIA: fotos y permisos otorgados documentados.</p> <p>En nuestra nómina , podemos visualizar una buena equidad de género, destacando la oportunidad de los jóvenes y las mujeres en cargos de dirección y mandos medios. A todos los empleados se les da el mismo trato sin distinción de género, raza, color, posición, o condición, aplicando los lineamientos que establece la Ley de Función Pública y sus reglamentos, así como la Ley de Seguridad Social.</p> <p>EVIDENCIA: Nómina, fotos.</p> <p>Estructura física principal iluminada. Emplazamiento estratégico de la estructura física principal, con buena ubicación estratégica.</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:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p> <p>No se evidencia.</p>		

<p>2) Motivación y empoderamiento.</p> <p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>Tenemos acciones puntuales: reconocimiento empleado del mes, incentivo por recaudación. EVIDENCIA: Fotografías.</p> <p>El plan de formación está vinculado a la detección de necesidades realizadas al personal. La institución gestiona la impartición de charlas. EVIDENCIAS: plan de formación y Lista de asistencias.</p>	
---	--	--

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por</p>		<p>No se evidencia.</p>

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

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.		No se evidencia.
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación. 3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas. 4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se evidencia. No se evidencia.

Reconocimiento empleado departamental.

EVIDENCIA: Fotografías.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	Ayuda a personas con enfermedades delicadas y catastróficas. Colaboración a los Comités Permanentes de Cultura, para proyectos de carnaval, realiza actividades infantiles en diferentes parques de la ciudad, Entrega de becas estudiantiles, realiza campañas de concientización por medio de sus redes sociales y página web, etc. EVIDENCIA: Fotografías.	
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.).	El Ayuntamiento otorga becas, ayudas, etc. EVIDENCIAS: Print Screen de cheques de pagos de ayudas y becas	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	El Ayuntamiento otorga becas, ayudas, etc. EVIDENCIAS: Print Screen de cheques de pagos de ayudas y becas.	
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad	Obras de presupuesto participativo. Se encaminan esfuerzos para el ordenamiento del	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p> <p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>transporte público en el municipio. Creación del centro de madres. EVIDENCIA: Fotografías.</p> <p>Ejecutamos acciones para proteger la propagación de residuos sólidos en el municipio. EVIDENCIAS: Fotografías de jornadas de limpieza y fotos del vertedero.</p> <p>Existen consultas, interacción con el INTRANT para la entrada en vigencia Nueva Ley de Tránsito. EVIDENCIA: Fotografías.</p>	<p>No se evidencia.</p>

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las</p>		<p>No se evidencia.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p> <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>El Ayuntamiento posee diferentes acuerdos de colaboración, realiza reuniones con juntas vecinos y delegados del PPM, el Alcalde mantiene una relación constante con las diferentes autoridades del municipio.</p> <p>EVIDENCIAS: fotos.</p> <p>El Ayuntamiento cuenta con un dossier informativo publicados en las redes sociales y página web sobre la institución. EVIDENCIA: print screen redes sociales y noticias página web.</p> <p>El Ayuntamiento cuenta con programas de apoyo de becas y ayudas a estudiantes y personas de escasos recursos, también da empleo a persona con discapacidades. EVIDENCIA: nombramiento de personas con discapacidad, relación ayudas y becas entregadas.</p>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p> <p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los</p>	<p>El Ayuntamiento realiza charlas sobre diferentes temas, invita a los colegios a conocer sus instalaciones y funciones, publicación en datos abiertos, etc.</p> <p>EVIDENCIAS: fotos de charlas, fotos de visitas de colegios.</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>		No se evidencia.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>Hemos incrementado la capacidad de recogidas en toneladas de desechos de sólidos. Mejoramiento en las recaudaciones. Nuevas</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> <p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p> <p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p> <p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>unidades de recogida de basuras para dar respuesta específica. Medidas efectivas para la eliminación de vertederos improvisados (uso y aplicación de normas municipales, penalizan y sancionan). Inocuidad en los mercados públicos del municipio y mejoría en los servicios de los cementerios.</p> <p>EVIDENCIA: fotos.</p> <p>Pavimentación y bacheo de calles y avenidas en los diferentes sectores del municipio. Soluciones de drenaje pluvial. Construcción de centro de madres. Instalación de wifi en los parques. Republica Digital. Jornadas de salud a los munícipes. Reparaciones de viviendas. Donaciones de artículos del hogar de primera necesidad a munícipes con escasos recursos. Donaciones de medicamentos. Donación de materiales ferreteros para reparación de vivienda.</p> <p>EVIDENCIA: Fotografías.</p>	<p>No se evidencia.</p>

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
<ul style="list-style-type: none"> 1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima. 2) Mejoras e innovaciones de procesos. 3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo). 4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas). 5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.). 	<p>Acuerdos y compromisos con el INTRANT. Acuerdos con MOPC (bacheo y pavimentación, reparaciones de aceras y contenes). EVIDENCIA: Fotografías.</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia. No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se han hecho mediciones
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p> <p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>El ayuntamiento presenta a tiempo su ejecución presupuestaria, donde evidencia los ingresos/egresos que va realizando. EVIDENCIA: Publicación del presupuesto en DIGEPRES</p> <p>En la mayoría de los casos la institución se beneficia cuando escoge los menores costos en las compras realizada, pero hay que destacar que en muchos casos escoger el menor costo a la larga aumenta el costo final, ya que la calidad de los productos no satisface los resultados finales. EVIDENCIA: Procesos de compra.</p>	No se han gestionado.

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