

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

AYUNTAMIENTO MUNIICPAL DE LAS TERRENAS

FECHA:

29 DE AGOSTO 2022

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Documento Externo
SGC-MAP

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

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
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 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).	Tenemos misión y visión colgados en lugar visible, donde se reciben los ciudadanos clientes, evidencia; está colgado en la página web.	
2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	No tenemos valores.	Elaborar los valores apegados a la visión y misión de la institución.
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.		No se ha realizado
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	No se ha realizado esta actividad..	Realizar una asamblea para implementar que se revise periódicamente nuestra misión y visión, así como también para elaborar los valores.
datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes, pautas para la protección de datos, otros). Asegurando el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos.		
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.	Tenemos previsto elaborar un código de ética, el cual estará dentro de nuestro plan de mejora. Evidencias; fotos y formulario de asistencia de nuestro primer encuentro para socializar sobre la elaboración del mismo.	Elaborar un código de ética por el cual sea regido todo el personal. solicitar talleres de Ética e Integridad Pública
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).	Contamos con un equipo de trabajo que, aunque se involucre en todo tiene la capacidad de respetar el espacio de los demás. Evidencia: un buen ambiente laboral	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).	Contamos con una estructura organizativa emitida por el MAP. Trabajamos con una estructura de gestión financiera (SIAFIN) para la organización y manejo interno. Evidencias: Resolución emitida por los concejales donde aprueban la estructura organizativa de empleados y el documento en sí, ambos colgados en el sismap.	
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.	Contamos con un manual de funciones por departamentos. Evidencia; documento digital y físicos.	
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.	Se definen los resultados a través de la rendición de cuenta del presupuesto participativo a los grupos de intereses.	
4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.	Tenemos formados el consejo de desarrollo municipal. Evidencias; fotos de actividades, convocatoria, listados de asistencia.	
5) 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.	Se implementa a través del sistema de monitoreo (sismap).	

6) Designan un enlace responsable del sistema y realizan mensualmente reuniones con los encargados de área para socializar los avances en el SISMAP Municipal e identifican buenas prácticas en los gobiernos municipales colindantes.	Tenemos un encargado del sismap, él da seguimiento a todos los departamentos correspondientes para la entrega de evidencias. Realizamos reuniones periódicamente para revisar los avances y/o debilidades. También recibimos periódicamente visita de directores de diferentes áreas que nos dan seguimiento para que obtengamos un avance más efectivo y dentro de los plazos. Evidencias; oficina del sismap. fotos de reuniones.	
7) 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.	Se realiza a través de la herramienta CAF. Evidencia, Realización del autodiagnóstico CAF.	
8) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	Se implementa a través del portal web, sismap y desde la oficina de libre acceso a la información. Evidencia; sismap municipal y plan de desarrollo municipal.	
9) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Se coordinan los Trabajos en equipo conjuntamente con el comité de calidad Evidencias; fotos de reuniones.	
10) 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.	Internamente: se convoca a vía Memorándum a través del departamento de RRHH. Externamente: Se hace a través del personal encargado de prensa y comunicaciones, quien realiza las publicaciones de lugar en redes sociales para mantener a los grupos de intereses informados. Evidencias, fotos de publicaciones en las redes y reuniones con grupos de intereses.	

11) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Si, Solicitamos y recibimos talleres de capacitación para fomentar y seguir desarrollando el conocimiento de nuestros empleados. Evidencia: Fotos, formularios de asistencia y convocatorias de las diferentes instituciones gubernamentales.	
12) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	Se mantiene informado a los empleados de los objetivos que se persiguen mediante el monitoreo del SISMAP municipal y de los logros obtenidos por el trabajo desempeñado.	

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
1) Las máximas autoridades: 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.	Si, el alcalde como máxima autoridad procura ser ejemplo... practica la responsabilidad y se maneja con mucho respeto con sus empleados y visitantes. Se siente comprometido con que se trabaje cultivando los valores y el trabajo en equipo, recibe muy a menudo talleres de capacitación y también nos cedes el espacio necesario para capacitarnos en aras de que sus empleados puedan brindar un servicio de calidad y de forma eficiente. Evidencias: listados de asistencias, fotos.	
2) 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.	El ayuntamiento cuenta con un personal preparado, que trabaja con coherencia y apagado a las normas. Y se promueve la cultura de la confianza y el respeto entre líderes y empleados, dando participación de todos por igual sin discriminación.	

3) 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.	Se hacen reuniones periódicamente, también se hace uso de las redes sociales y mural informativo desde libre acceso a la información.	
4) 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.	La máxima autoridad delega funciones a las diferentes áreas y le brinda el apoyo necesario para el desarrollo efectivo de la misma. Evidencia: Resultados de indicadores en el Sismap	
5) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Si, Los encargados de los departamentos del Ayuntamiento trabajan y se involucran en la rendición de cuentas.	
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).	Si, Contamos con el plan anual de capacitación para todo el personal con apoyo del INAP, además constantemente recibimos capacitaciones virtuales y presenciales emitidas por el MAP, INAP, FEDOMU y otros órganos rectores. Evidencias: 1. Plan anual de capacitación (INAP), colgado en el sismap. 2. correo de convocatorias 3. Registro de asistencia	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	No se implementa.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	se evalúan y se toman en cuenta las necesidades de los grupos de interés, se realizan reuniones donde los mismos expresan las necesidades más relevantes de la Comunidad. Evidencia: Acta de asamblea con comunitarios de presupuesto participativo.	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	El Ayuntamiento cuenta con la participación de los grupos sociales del municipio.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Se incorporan a través del presupuesto participativo. Evidencia: Presupuesto de inversión Municipal, publicidad en el portal Web y el SISMAP	
4) 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.).	Si, El ayuntamiento involucra y realiza gestiones con diversas organizaciones, asociaciones, grupos, etc.	
5) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Nos esforzamos por estar Siempre presente en las actividades que se nos convoca de las diferentes organizaciones y asociaciones. Evidencia, convocatoria y fotos.	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.	se involucra a los regidores en las asambleas del PPM para el análisis y ejecución del mismo. Evidencias: convocatoria y registro de asistencia.	
2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Los grupos de interés, tales como las juntas de vecinos, dirigentes comunitarios etc. Se identifican a través del presupuesto participativo. Evidencias: asambleas y fotos de las diferentes obras realizadas.	
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.	El alcalde conjuntamente con los grupos de intereses y el consejo de regidores buscan estrategias en beneficio de la comunidad. Evidencia; foto de reuniones.	
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.	Se realiza a través de CAF, vía el departamento de recursos humanos. Evidencia; formulario de evaluación de desempeño de los empleados (colgado en el sismap).	
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	Si, se implementa mediante convocatoria, se hace pública en redes sociales y se convoca a todos los grupos de interés y a los regidores. Evidencia; reuniones, fotos de publicación.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) 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.	Los grupos de interés se involucran en todo lo concerniente al plan de desarrollo municipal de manera automática a través del PPM.	
2) Incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, con mecanismos que garanticen un mayor acceso al proceso y la información de su ejecución.	Mediante cabildo abierto, publicaciones en las redes y la convocatoria directa a las diferentes comunidades Evidencias; listados de asistencia y fotos de reuniones.	
3) 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.	No se ha conformado	Conformar una comisión permanente y efectiva de genero para los fines de lugar.
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.	Si, se implementa... Evidencias: presupuesto anual y plan de compras	
5) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.	Si, se evalúan los resultados obtenidos y se toman en cuenta para hacer las mejoras necesarias. Evidencias: sismap y el caf.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 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.	No se ha realizado	Se debería implementar una estrategia de manejo interno, donde se le pueda dar seguimiento continuo al desarrollo de las comunidades a través del apoyo y servicio de la institución.
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Cada encargado de departamento es responsable de realizar las tareas correspondientes a su indicador, pero contamos con un encargado del sismap que da seguimiento continuo para poder lograr los objetivo en tiempo oportuno.	
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	No.	
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.	Si, se realiza cada año a través de la rendición de cuenta donde se invitan a todos los munícipes de la comunidad. Evidencia; invitaciones y publicación en página web.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	No se evidencia	
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.	Se comunican mediante reuniones con grupos de interés y de publicaciones en las redes sociales. Evidencia; publicaciones en la web.	
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.	El ayuntamiento de las terrenas, cuenta con un personal capaz de buscar y dar soluciones a todas las inquietudes de nuestros ciudadanos/clientes, en aras de que el ciudadano se marche siempre conforme pero que tampoco se vean afectados los interés de la institución.	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios en el presupuesto para la implementación de los cambios planificados en sus planes de mejora CAF u otros instrumentos.	Si, en el presupuesto anual se colocan las partidas y se especifican claramente a donde van destinados.	

CRITERIO 3: PERSONAS

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.		no se realiza.

2) Cuenta con una política de recursos humanos definida e implementada de forma transparente, basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	No se implementa dicha política en nuestro ayuntamiento.	
3) Cuenta con un manual y políticas de recursos humanos que consideran los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.	No contamos con un manual documentado, pero de igual manera se implementan estos principios entres compañeros. Evidencia: un ambiente laboral armónico.	
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.	Si, a la hora de selecciona un personal procuramos que el mismo cumpla con los requisitos necesarios y requeridos para desempeñar las competencias del puesto que va a desempeñar.	
5) 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.	se monitorea de manera sistemática y se evaluación a través del Caf mediante la evaluación de desempeño anual, se califica tomando en cuenta la eficiencia de la persona en el cargo que desempeña. Evidencias; plantilla de evaluación del desempeño.	
6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la		No se ha realiazo.

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.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	Se evidencia mediante el plan anual de capacitación desarrollado por el INAP y otras capacitaciones que tomamos durante el año dirigidas por otras instituciones gubernamentales para mejorar la competencia de cada empleado. Evidencia; plan de capacitación, certificado y listado de asistencia.	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.	No se evidencia.	
3) 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	Gestionamos a través del INAP talleres de capacitaciones según las necesidades del personal. Evidencia; listado de asistencia y fotos.	

de capacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.		
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Si, desde recursos humanos se le da una mentoría a cada empleado nuevo y se le explica cuáles son las funciones a desarrollar. Evidencia; no se Evidencia en documentos.	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.	se promueve la movilidad de empleados por medio de ascensos y nuevas asignaciones. Evidencia: ejecución de acción de personal.	
7) 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.	Hacemos un plan de detención de capacidades con el inap.	
8) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No se evidencia
9) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	No se ha realizado	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.	Si, se realiza mediante reuniones que se llevan a cabo de manera paulatina entre alcalde y empleados. Evidencias; hojas de asistencia y fotos.	
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.	El ayuntamiento cuenta con una asociación de servidores públicos. Evidencia: Constitución de la ASP	Estamos a la espera de que vengan a juramentar el Nuevo comité de ASP
3) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	Si, el personal administrativo permanece debidamente identificado con uniforme y carnet, el personal de servicios también cuenta con un uniforme que lo identifica como empleados de la institución. Evidencias; fotos de uniforme y documentos de entrega.	
4) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.	No se realiza	

5) 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.	No se evidencia	.
6) 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,	Si, independientemente de que el horario de trabajo es muy flexible, se les permite a los empleados la posibilidad de teletrabajar. Somos muy razonable al momento que nos solicitan ausentarse, esta también es una forma de equilibrar la vida del empleado con su trabajo.	
7) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	Se respeta las licencias por maternidad y paternidad de cada empleado. Evidencia; documentos	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Si, se puede evidenciar a través del ajuste salarial y las ayudas a los empleados más desfavorecidos. Evidencias; nóminas y documentos de ayudas.	
9) Cuenta con sistema de compensaciones, recompensas y reconocimientos para el personal, sea o no en forma monetaria, por ejemplo: salario emocional, bono, la participación en diversas actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	Se realiza a final de año y/o en la actividad de los empleados a través de bonos. Evidencias; documentos y cheques.	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 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	Se evidencia a través de la oficina de compras y contrataciones	
confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales. Además, el Consejo de Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.		
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.	No se evidencia	
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.	No se ha realizado	
4) Identifican las necesidades de alianzas públicoprivada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	si	No se Evidencia de manera documenta

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.	Si, El departamento de compras y contrataciones se encarga de velar porque los proveedores sean proveedores del estado y cumplan con las normas vigentes y requisitos que establece la ley. Evidencias: contratos, facturas gubernamentales y portal transaccional.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 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		Ubicar en un lugar visible un buzón de sugerencias donde los ciudadanos clientes puedan depositar sus quejas y/o sugerencias.
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.		
2) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.	No contamos con un marco de trabajo específicamente para esos fines, pero tenemos las redes sociales y las asambleas que se llevan a cabo en el presupuesto participativo, donde los ciudadanos/clientes y grupos de intereses pueden expresar sus necesidades, quejas y opiniones.	
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.	A un no la desarrollamos	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 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).	Tenemos el sistema financiero SIAFIM, que nos permite de trabajar de una manera más eficaz y eficiente. Evidencia; sistema.	
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.	Los salarios están de acuerdo a los cargos y departamentos, sin distinción de género Evidencia; nóminas mensuales.	
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Se evidencia a través de la publicación del supuesto y la oficina de libre acceso a la formación	
4) 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.		No se ha realizado.
5) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibra con el control financiero centralizado.	El contralor, conjuntamente con contabilidad y tesorería, tienen la responsabilidad de verificar que las ejecuciones sean correctas. Evidencias: Documentos, nóminas físicas y Electrónicas	

6) 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).	Se hacen informes mensuales y trimestrales. Evidencias. Documentos.	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Estamos llevando a cabo un plan de capacitación con el inap que se está ejecutando según lo convenido. Evidencia; documentos y formularios.	
2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.		No se ha realizado
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Se evidencia a través de la página web	

4) 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.	Si, desde la oficina de libre acceso a la información y la página web, se suministran todas las informaciones necesarias para las partes interesadas. Evidencia, documentos.	
5) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.		

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Se Evidencia a través de los programas financieros	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Se evidencia por medio del rendimiento y los resultados obtenidos a través del uso de la tecnología Evidencia; equipos tecnológicos.	
3) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube), la participación, digitalización de la información relevante para la organización.		No se ha implementado.

4) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés		No se ha implementado
5) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.		No se ha realizado
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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 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).	No se evidencia	
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.	Si, todas las oficinas están debidamente ubicada para el buen acceso de los ciudadanos clientes a las mismas.	

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.	Tenemos políticas de ciclo de vida, dando mantenimiento de forma adecuada a los vehículos, equipos, cementerios, matadero, parques y equipos de la institución. Evidencias: documentos.	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Si, el salón de acto de la institución está siempre a la disposición de para que se lleven a cabo actividades de beneficio para los munícipes de la comunidad y zonas aledañas. Evidencia: fotos de actividades, documentos de solicitud.	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.		No se realiza.
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.		No tenemos.

CRITERIO 5: PROCESOS.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
	(Detallar Evidencias)	
La Entidad Municipal: 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.	Si, se documentan. Evidencia: documentos...	
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.
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.		No se he realizado.
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.	Si	

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.		No se he realizado.
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.	No se Evidencia	
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).		No se he realizado.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 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.		No se he realizado.
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.		No se he realizado.
3) Considera criterios de inclusión en la gestión de la diversidad y la igualdad de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de todos los colectivos, de los ciudadanos / clientes y todos los grupos de interés.	Se respeta y se ejecuta la igualdad de genero	
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.	Se evidencia a través de la pagina web y demás redes de la institución.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. Coordinación interna como para hacer la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, etc.; coordinación externa con otras instituciones, con aliados en proyectos comunes, con otras entidades de gobierno local en la región, etc.	no se ejecuta	
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.		No se realiza
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)	Se evidencia a través de grupos de WhatsApp	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		No se ha realizado.
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.	Trabajamos de las manos con varias instituciones privadas. Evidencia: fotos	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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 munícipes/clientes sobre: 1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.	La mayor evidencia que tenemos es la voz propia de los munícipes y sus comentarios positivos en las redes sobre el manejo que ha llevado acabo la institución.	
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 personal de esta institución siempre está presto a brindar buen servicio al ciudadano/cliente poniendo en práctica los cursos que han recibido por el inap de atención al cliente, entre otros.	
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).	si, se le da participación a través a los grupos de intereses a través de las juntas de vecinos, club de madres, las iglesias etc.... evidencia; documentos, y fotos de reuniones.	

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.	Mediante las redes sociales y por otras vías de comunicación se le informa horarios y frecuencia de los servicios que ofrece la institución. Evidencia: páginas web, mural informativo y 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.	Los munícipes expresan y manifiestan su satisfacción a de los servicios brindados a través de las redes sociales.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 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.		No se realiza
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.	El tiempo de espera es según lo solicitado, siempre nos esforzamos por dar respuestas en la mayor brevedad posible. Hasta el momento no tenemos quejas sobre el servicio brindado.	

3) 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.	La opinión de los munícipes es totalmente satisfactoria y positiva. Evidencia: comentarios en las redes.	
4) 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.	Se tiene alto nivel de confianza, esto se observa debido a la cantidad de servicios que se solicitan, acercamiento de otras instituciones tanto públicas como privadas para ponerse a la disposición de la institución. Evidencia: fotos de reuniones, documentos de servicios solicitados, Personal altamente capacitado para dar el servicio.	
5) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.	Hay servicios que indiscutiblemente no se pueden ejecutar al instante, pero nos esforzamos siempre por responder a los mismo en la mayor brevedad posible. No hemos recibido quejas; más bien halagos por la agilidad y rapidez que respondemos a las necesidades de los ciudadano.	

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal: 1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.	El tiempo de espera, se define según el servicio solicitado, pero el personal de manera eficiente trata siempre de la forma más rápida brindar el servicio en tiempo oportuno.	

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 han recibido.
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 mide	
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 (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:		
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	En la página web de la institución están colgados los perfiles de todos los encargados de departamentos con sus respectivos números telefónico, esto con la finalidad de brindar un mayor y efectivo servicio a nuestros ciudadanos-clientes. Evidencia: página web.	
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.	Se evidencia a través de la página web	No tenemos la medición.
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.		No tenemos la medición.

4) Alcance de la entrega de datos abiertos.	Se evidencia a través de documentos en la oficina correspondiente.	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Laboramos de 08: am hasta las 2:00 pm. Pero el personal siempre esta presto a laborar fuera de horario cuando se amerita hacerlo	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	El tiempo depende el servicio solicitado. Evidencias: el personal está capacitado para ofrecer los servicios de forma rápida y eficiente.	
7) 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.	Cada encargado de departamento es responsable de hacerle saber y facilitarle al cuidando los requisitos para solicitar un servicio.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.	No se evidencia la cantidad	
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se ha realizado.

3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.		No se ha realizado.
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No tenemos los indicadores.
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No se ha realizado.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.	No se evidencia	
2) Participación ciudadana en los productos y servicios (acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.) Los resultados de	Se evidencia a través de le presupuesto participativo.	

cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.		
3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	El grado de transparencia se evidencia a través del sismap municipal.	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 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.	No se mide el grado de rendimiento, pero si es muy palpable y visible tanto el rendimiento como la productividad, esto se puede observar en el cambio del municipio en sí, haciendo comparaciones con las gestiones pasadas y en las opiniones positivas de los munícipes.	
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.		No se ha realizado Mejora en nuestra misión y visión...

3) 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.		No se evidencia
4) 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.	El interesado se dirige al departamento de recursos humanos y desde ahí se le da seguimiento para realizar los cambios o mejoras de lugar.	
5) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.		No existe
6) 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
7) 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.	Indiscutiblemente la tecnología ha facilitado, mejorado y agilizado el trabajo y el servicio en nuestra institución, ya que nos facilita el acceso a informaciones y nos permite ser más eficientes al momento de dar repuestas al ciudadano.	

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
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RR.HH., etc. y de comunicar sobre ello. La opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.		No tenemos medición al respecto
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 ha realizado
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.	A pesar de que trabajamos en equipo, Cada departamento juega un rol diferente y conoce cuáles son sus tareas a realizar. Se evalúa a través de caf. Evidencia: evaluación de desempeño caf.	
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.	En ocasiones hemos realizados talleres internos para dar a conocer a los compañeros las funciones de cada departamento. Evidencias: fotos de los talleres y documentos	
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.		No se ha realizado
6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconociendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.	En actividades como el día del trabajador, se han realizado reconocimientos en efectivo a los empleados más sobresalientes. Evidencias: listado firmado por los empleados y copia de cheque.	Debería implementarse la selección del empleado de mes durante todo el año.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.	La opinión del personal sobre este tema, no se puede evidenciar de manera documentada, pero se puede observar a través del trabajo en equipo que nos caracteriza	
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.	El horario de trabajo es súper flexible, pero además somos muy consecuente y humanos al momento que un empleado solicita un permiso para ausentarse por temas personales.	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. La opinión del personal sobre la discriminación o la igualdad de oportunidades para progresar en la entidad municipal.	Se trata a todos por igual y se le cede el espacio y la oportunidad de crecer. Evidencia: capacitaciones, talleres, flexibilidad de horario, etc...	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.	Las condiciones del espacio de trabajo son adecuadas, porque además de que n con las herramientas necesarias para desempeñar la labor asignada, se trabaja en un ambiente sano. Evidencias: personal de limpieza, equipos electrónicos, aires, abanicos, etc.	

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
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) Desarrollo sistemático de carrera y competencias. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera en la entidad municipal, las posibilidades de explotar su potencial en el trabajo y sus expectativas de crecimiento.		No se realiza
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.		No se ha realizado
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.	Nos sentimos satisfechos, conforme y agradecidos por el espacio y oportunidades que nos ofrecen para poder capacitarnos, nuestro alcalde siempre esta presta a cedernos el espacio para recibir nuevos conocimientos. Evidencias: certificados, documentos, formularios de participación. Plan de capacitación con el inap.	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de renuncias de personal, etc.		No se evidencia
2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.	Contamos con un comité gestor de calidad que trabaja de la mano con el alcalde para las mejoras de lugar.	
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.	No se evidencia	
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades, por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes, cantidad de personas que completan las capacitaciones para mejorar el trato a los munícipes.	Dentro de nuestro plan de capacitación, tenemos todos los talleres que entendemos son necesarios para seguir sumando conocimiento y poder responder a todas las necesidades de nuestros ciudadanos/clientes. Evidencias: plan de capacitación 2022.	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.	Se evidencia a través de la evaluación de desempeño anual.	
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).	No contamos con un indicador para evaluar esta área, pero se puede evidenciar en la capacidad y el manejo de herramientas digitales y tecnológica de nuestro personal administrativo.	
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación, por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas, cuántas personas completan el programa de capacitación, los cursos y los talleres que se les pide hacer en el ayuntamiento/junta de distrito municipal.	Tenemos fotos del desarrollo de los cursos y talleres de capacitación. Evidencia: listado de asistencia, certificados, convocatorias.	
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.		No se ha realizado

8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a: 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).	Se evidencia a través de copias de cheques de aporte a diferentes actividades, como deportivas, culturales, humanitarias. Evidencia: cheques, fotos, etc.	
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.		No se evidencia
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.	Los munícipes tienen una valoración excelente. Evidencias: publicaciones en redes sociales	

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.	La valoración y opinión de dichas organizaciones se pueden observar en las redes sociales y pagina web de la institución.	
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.	Se realiza pero no se mide el impacto de las organizaciones.	No se evidencia de manera documenta
6) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). Resultados de medición de opinión de los munícipes y la sociedad sobre qué tan abierto, disponible, accesible, transparente y ético es el gobierno local.	La opinión de los munícipes en esta área es valorada de manera excelente. Evidencia; visita continua a la institución, opinión en las redes.	

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social: 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).	No se evidencia	
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.	Evidencias; asambleas comunitarias, presupuesto participativo, fotos de reuniones con líderes de la comunidad, llámese juntas de vecinos, pastores, club de madre, defensa civil, bomberos, etc.	No se mide la cantidad de eventos.

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.).	Tenemos el privilegio de ser altamente valorados de forma positiva por los medios de comunicación. Evidencias: comentarios de los medios de comunicación en sí, reconocimiento como uno de los alcalde mejor valorado del país, estando el mismo en la posición número 3.	
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.	Contamos con una oficina gestora de empleo, los curriculum son depositados en el departamento de recursos humanos y esta sirve como intermediaria entre el solicitante y las instituciones. Evidencias; fotos de reunión con los enc. De recursos humanos de la provincia, formulario de personas empleadas a través de nuestra oficina, grupo de WhatsApp de interacción con los gestores de RR. HH de la provincia.	
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. Reportes de resultados o estadísticas de las actividades de ayuda a la sociedad, de actividades de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.		No se mide
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. por ejemplo: número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, reuniones, alianzas, otros.		No se evidencia la cantidad

7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas, jornadas de vacunación para munícipes o para empleados).		No se ha realizado
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social, por ejemplo: informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la entidad de gobierno local.		No se mide
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.	5 Evidencia; documento de identidad que reposa en el departamento de recursos humanos, carnet de voluntario.	

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal:		No existe evidencia de resultados
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.		
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se miden los resultados de dicho impacto
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.	Se puede evidenciar a través de que personas de otra comunidad se dirigen a esta alcaldía a solicitar nuestros servicios	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	Cuando se realiza contrato se cumple con lo establecido en el mismo.	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	En esta gestión no se ha realizado auditorias	
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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de: 1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		No se miden los resultados de manera documental.
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	Contamos con un personal muy innovador y capacitado.	
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 registran
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.	La eficiencia se puede medir a través del cumplimiento del acuerdo dentro del plazo establecido Evidencias: documentos.	
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.	El impacto de la tecnología es muy positivo ya que simplifica el trabajo del personal y le permite ser más eficiente a la hora de brindar un servicio. Las nóminas se trabajan acorde de la estructura aprobada por el Map. Evidencia; mejoras en la prestación de nuestros servicios, nominas, estructura organizacional,	

6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).	La puntuación más alta en la que hemos estado es el 70, debido a que varios indicadores se han mantenido en el suelo. Evidencia: fotos y el sismap	
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se ha realizado.
8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.	No se evidencia	
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Se evidencia a través del presupuesto en sí y el Sismap municipal que muestra la transparencia de la institución. Evidencia: documentos y fotos.	
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se ha realizado.