GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE VILLA LOS ALMACIGOS

FECHA:

24-10-2022

Documento Externo
SGC-MAP

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assestment 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.

C R I T E R I O S F A C I L I T A D O R E S.

CRITERIO 1: LIDERAZGO

Considere qué están haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

SUBCRITERIO 1.1. 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).	Hemos desarrollados la misión, visión y valores del Ayuntamiento implicando a los grupos de interés Evidencia: -Presupuesto -Plan Municipal de Desarrollo -Mural en la institución -Sociedad civil	
2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Hemos establecido un marco de valores alineado con la misión y la visión de la Organización, respetando el marco general de valores del sector público. Evidencia: Mural en la institucional.	
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.	Hemos asegurado la comunicación de la misión y la visión en el Presupuesto Anual. Hemos desarrollado Un Plan de Desarrollo Municipal Evidencia: Presupuesto	

4) Revisan periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, por ejemplo: la transformación digital, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes, pautas para la protección de datos, otros). Asegurando el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos.		No hemos revisado la misión, visión y valores
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.		No tenemos comisión de Ética. No tenemos Manual de Ética
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).	En el Ayuntamiento se refuerza la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados a través de reuniones periódicas. Evidencia: Registro de participantes	No tenemos comisión de Ética. No tenemos Régimen Ético.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 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).	Hemos definido la estructura Organizacional por el MAP. Tenemos Manual de funciones y descripción de Puestos. Evidencia: Taller del MAP -Estructura organizativa -Manual de Funciones	
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.	Hemos fijado las prioridades de los cambios y hemos iniciado el proceso de solicitar la colaboración del MAP para Los cambios necesarios. Evidencia: Taller SISMAP. Taller CAF	
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.		No tenemos indicadores.
4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.	Hemos creado el Plan de Desarrollo Municipal, contamos con los indicadores En la plataforma de SISMAP Municipal. Evidencia: El Manual del Plan de Desarrollo Municipal. Indicadores SISMAP Municipal.	No tenemos POA.
5) Cuentan con un sistema de gestión para el seguimiento del rendimiento de la entidad de gobierno local de acuerdo con las funciones institucionales, los servicios comunitarios y expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los munícipes y clientes.	Estamos aplicando el Modelo de Gestión de Calidad CAF, hemos impartido el Taller iniciado el autodiagnóstico. Evidencia: Registro de participantes. Fotos.	No tenemos Carta Compromiso al Ciudadano.

6) Usan sistemas de información de gestión, de control interno y de gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.	Hemos creado el correo institucional además tenemos el portal web. Evidencias: fotos y captures del portal web Fotos del correo institucional	No tenemos INTRANET
7) Designan un enlace responsable del sistema y realizan mensualmente reuniones con los encargados de área para socializar los avances en el SISMAP Municipal e identifican buenas prácticas en los gobiernos municipales colindantes.	Tenemos un enlace responsable del SISMAP. Realizamos reuniones con los encargados de áreas para socializar los avances del SISMAP. Evidencias: fotos de las reuniones sostenidas.	
8) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total (planifican, desarrollan, controlan y actúan a tiempo) o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	Estamos aplicando el Modelo de Gestión de Calidad CAF, hemos impartido el Taller iniciado el autodiagnóstico Evidencia: registro de participantes	No tenemos Carta Compromiso al Ciudadano.
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	Implementamos una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y objetivos de la institución. Evidencias: correo electrónico institucional, portal web.	
10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Generamos las condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo a través De las reuniones departamentales. Evidencia: Apuntes de las reuniones	No tenemos Mapa de procesos ni manual de Procesos.
11) Confirman una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	Hemos creado las condiciones para la comunicación interna y externa de los servicios y trabajos del ayuntamiento a través de las redes sociales, en el mural ubicado en la institución, las reuniones Periódicas. Medios de comunicación (radio y televisión). Contamos con una Oficina de Libre Acceso a la Información y un RAI, además contamos con un mural institucional.	

	Hemos creado una cuenta en varias redes sociales : Evidencia: Redes Sociales. Mural. CD. Oficina Libre Acceso. Formulario para Solicitud información, Facebook, Instagram.	
12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Nuestro del ayuntamiento demuestra el compromiso supliendo las herramientas necesarias, por ejemplo, un Camión compactador para mejorar el manejo de los desechos sólidos, además se evalúan las acciones de los empleados para ver los cambios necesarios. Evidencia: El camión Compactador. Resumen de resumen reuniones.	
13) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	Generamos las condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo a través de las reuniones departamentales. Evidencia: Apuntes de las reuniones.	

Subcriterio1.3 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) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:		No se evidencia
2) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan, por ejemplo: mostrando integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad, etc.	Se promueve una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y Empleados a través de reuniones. Evidencia: Apuntes de reuniones	

3) Inspiran a través de una cultura de respeto y de liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	Se informar y consulta de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización por medio de las reuniones 0periódicas. Evidencia: Apuntes de reuniones.	
4) Informan y se consultan los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización por medio de reuniones, circulares, murales informativos, encuestas, buzones de sugerencias y/o redes sociales.	Se informar y consulta de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización por medio de las reuniones Periódicas. Evidencia: Apuntes de reuniones.	
5) Empoderan al personal y le brindan apoyo para el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	l director del ayuntamiento apoya a los empleados para el logro de sus objetivos Facilitándoles el transporte en caso de traslado para capacitaciones o supliendo la parte económica para ello. Evidencia: Recibo de pago dieta y Combustible.	
6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	El director ánima y potencia a los empleados delegando autoridad, asimismo en la rendición de cuentas, habiendo hecho su declaración del año 2021. Asimismo se ha delegado las funciones varios empleados para cubrir Vacaciones y licencia de maternidad. Evidencia: copia de la comunicación	
7) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	Se promueve una cultura del aprendizaje y se Anima a los empleados a capacitarse, por ejemplo hemos capacitado a los empleados a capacitarse en Presupuesto Participativo, resolución de conflictos entre otros Evidencia: Fotos, plan de capacitación	

8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Se reconocen y se premian los esfuerzos de los empleados tanto individuales como los equipos. Evidencias: entrega de reconocimientos y fotos.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 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 analizan las necesidades de los grupos de interés y se definen sus principales necesidades a través del presupuesto participativo, por medio de Sesiones y asambleas. Evidencia: Sesiones. Asambleas	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	Se desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades de las comunidades. Evidencias: fotos de las reuniones con los alcaides pedáneos, diferentes representantes de las instituciones, juntas de vecinos, centros de madres etc.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Identificamos las políticas públicas relevantes para la organización y la incorporamos a la organización a través de murales. Evidencia: Mural y la planificación	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.	Nos regimos por la Ley de los ayuntamientos 176-07. Además emitimos reportes a la DIGEPRES, Cámara de Cuentas y la Contraloría. Evidencia: Reporte emitidos. Oficio remitido	

5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, entidades del sector municipal, etc.).	Involucramos a las juntas de vecinos, escuelas y demás grupos de interés, a través de las sesiones, para que opinen y de sugerencias. Evidencia: Anotaciones. Actas. Fotos	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Tenemos alianzas con FEDOMU; también formamos parte de ASOMURENO, como tercer vocal; a la Asociación de Ganaderos. Además el director ha formado parte del Comité Ejecutivo de la Liga. Evidencia: Membresía. Carta de la Liga Municipal	
7) Promueven la conciencia pública, mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización; se cuenta con un desarrollo de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda.		No promovemos el conocimiento público, Reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.	Se analizan los cambios locales nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local	

2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Hemos identificados a los grupos de Interés. Trabajamos en conjunto con INAPA, La Defensa Civil, Salud Pública, Junta de Vecinos, Las Escuelas, Iglesia. Evidencia: Facturas, Fotos, Cheques, Acuse de recibos	
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.	Se analizan las reformas publicas sectoriales para revisar/definir efectivas en beneficio de estrategias del municipio. Evidencias: convocatorias, fotos 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.		No se evidencia que se analice el desempeño interno de las capacidades internas y la organización. No tenemos análisis FODA
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	Se implementa el proceso de consulta ciudadana a través de las plataformas digitales. Evidencias: captures de pantalla Convocatoria.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).	Se desglosa la misión, visión y valores en objetivo estratégicos. Evidencias: plan de desarrollo municipal.	No tenemos Plan estratégico. No tenemos POA.

2) Involucra a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Mantiene actualizado el Plan Municipal de Desarrollo asegurando que se incluya un eje de fortalecimiento de la entidad de gobierno local.	Si se involucra a los grupos de interesen la formulación del plan de desarrollo municipal. Evidencias: plan de desarrollo municipal en físico y digital, fotos de las actividades.	No tenemos POA (Plan Operativo Anual)
3) Incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, con mecanismos que garanticen un mayor acceso al proceso y la información de su ejecución.	Si se involucran la participación de las comunidades en la elaboración del presupuesto participativo con mecanismos que garanticen un mayor acceso al proceso. Evidencias: convocatorias, fotos de las actividades.	
4) Ha conformado la Comisión Permanente de Género con el objetivo de definir y articular políticas municipales para la igualdad y la equidad de género, con un plan de trabajo para el año de acceso público a través del portal web del gobierno local.		No tenemos conformado la comisión permanente de género.
5) Toma en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, por ejemplo: actividades de reforestación, acciones orientadas a la reducción de consumo de energía, consumo de combustible, utilización de energía renovable.		No se evidencia aspectos de sostenibilidad y gestión ambiental.
6) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan, por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	Aseguramos la disponibilidad de los recursos para desarrollar el Presupuesto Participativo. Evidencia: fondos disponibles en las cuentas bancarias	

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 tenemos Mapas de procesos ni manual de procesos.
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.		No tenemos POA. No tenemos indicadores
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.		No tenemos planes operativos.
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 trasparencia de cara a los ciudadanos.	Se 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. Evidencias: convocatorias, fotos, secciones del concejo rendición de cuentas Anual.	
5) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	Realizamos un monitoreo o evaluación periódica de los logros de la organización. Evidencias: fotos de las convocatorias, reuniones del personal.	

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 que se identifican 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, autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF, etc.	Estamos creando una cultura para la innovación. Hemos iniciado con la Implementación del Taller CAF. Evidencia: Registro de participantes y Fotos	
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.		No se ha debatido sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con 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.		No se evidencia que se 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 en el presupuesto para la implementación de los cambios planificados en sus planes de mejora CAF u otros instrumentos.		No se ha asegurado la disponibilidad de los Recursos necesarios parta la implementación de los cambios planificados.
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.		

CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	En el ayuntamiento se evalúa la necesidad de cubrir las personas que tienen previsto ausentarse de la institución, rotando el personal interno, ya sea por licencia de maternidad,	No tenemos Planificación de los RRHH.

	Vacaciones, según se trate. Hemos iniciado el proceso para desarrollar el Plan de Capacitación del personal enviando una Comunicación al INAP para que nos asistan. Evidencia: Nomina. Cheques. Comunicaciones. Comunicación enviada al INAP	
2) Cuenta con una política de recursos humanos definida e implementada de forma transparente, basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.		No hemos desarrollado e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización. No hay evidencia de la flexibilidad de horario.
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.	Se asegura la capacidad de la persona a través de su currículo y la evaluación por Parte del departamento que requiere la vacante. Evidencia: Currículo, carta del nombramiento.	No tenemos Manual de Funciones. No hemos hecho las descripciones de Puestos.
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.	Se asegura la capacidad de la persona a través de su currículo y la evaluación por Parte del departamento que requiere la vacante. Evidencia: Currículo	
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.		No hemos apoyado la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema d remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma Individual y en equipo).

6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente. El sistema de evaluación del desempeño del personal incluye indicadores relevantes para las decisiones a tomar, por ejemplo: promociones, rotación interna, entre otros.	Creamos una cultura de desempeño, definiendo objetivos y motivándoles a dar lo mejor de ellos en sus áreas. Evidencias: comprobante del cheque por incentivos.	
7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo: mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.		No se evidencia que se aplique 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..

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.		No se evidencia que se implemente 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
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.	Se está iniciando el proceso de desarrollar un plan de Capacitación. Evidencias: plan de capacitación Fotos de las reuniones	

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). 4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. Los planes de capacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.	Establecemos planes anuales de desarrollo de competencias individuales del personal. Se detectan las necesidades del personal. Evidencia: Plan anual de capacitación, certificados de participación.	No tenemos evidencia
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Seguía empleados de nuevo a través del acompañamiento del encargado Del departamento. Evidencia: fotos de las reuniones de acompañamiento	No tenemos Manual de inducción.
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.		No se evidencia que se promueva la movilidad interna y externa del por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.
7) Elabora y actualiza anualmente plan de formación al personal y presupuestar para que pueda ser implementado, que incluyan métodos modernos (formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos, uso de las redes sociales, inducción a la administración pública municipal y contenidos formativos vinculados al impulso de políticas de igualdad e inclusión social desde el gobierno local).	Se elabora y actualiza anualmente plan de formación al personal y presupuestar para que pueda ser implementado con métodos internos Evidencia: plan anual de capacitación	
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.		No se evidencia que se planifique las actividades formativas y desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés,

		gestión de la diversidad, enfoque de género y ética
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No se evidencia impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros.
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.		No se evidencia que se brinde al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.

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.	El ayuntamiento promueve una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación Para el trabajo en equipo, por ejemplo en los casos de necesidad de empleados, se reúnen los diferentes encargados y llegan a un consenso. Evidencia: Anotaciones y fotos de las reuniones.	
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.	Se involucra a los empleados en la elaboración del plan estratégico, en el diseño y mejora de procesos y en la identificación de necesidades. Evidencias: Asociación de Servidores Públicos	No tenemos POA.
3) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas, direcciones o departamentos, como para toda la organización.	Se involucra a los empleados para que opinen propongan acciones de mejora para la gestión y funcionamiento. Evidencia: Apuntes	

4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	Se procura que los empleados estén debidamente identificados en su jornada laboral. Evidencias: carnet, uniforme.	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.		No se evidencia que se realice encuestas a los empleados para medir el clima laboral.
6) Vela por las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo prevención y cuidado de la salud; atendiendo a los requisitos de seguridad laboral y el cumplimiento de los mismos.	El ayuntamiento ha condicionado al departamento de ORNATO (limpieza) con todo el equipamiento que ellos, a fin de que tengan garantizada la seguridad en el trabajo, por ejemplo se les Equipó de botas de goma para poder acceder a las zanjas y badén, también se les equipo de guantes de tela especiales. Evidencia: Cotizaciones. Cheques. Facturas	
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		No se evidencia que se aseguren que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	Se le da su licencia correspondiente por maternidad o por enfermedad. Evidencias: copia de la autorización de la licencia en sus expedientes.	
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	El directivo toma atención especial con los empleados más desfavorecidos o con alguna discapacidad. Evidencias: cambio de designación en el expediente.	

10) Cuenta con sistema de compensaciones, recompensas y reconocimientos para el personal, sea o no en forma monetaria, por ejemplo: salario emocional, bonos, la participación en diversas actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	Se cuenta con compensaciones para los empleados entre ellas incentivos económicos y reconocimientos. Evidencias: comprobante del cheque incentivo, fotos de los reconocimientos.	
11) Propicia la conformación de la asociación de servidores públicos (ASP) de la institución y crea espacios para que el personal se exprese y aporte sus ideas, quejas o sugerencias.	Tenemos formada y legalizada asociación de servidores públicos (ASP). Evidencias: Carta del comité gestor	No se evidencia que el personal se exprese.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

<u>Considere lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:</u>

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 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.	Hemos identificado los socios claves del sector privado, por ejemplo para el material gastable, para la compra de Repuesto de los vehículos, M&M tecnología, Ferretería L&N, Arianna Alquiler. Evidencia: Cotizaciones. Cheques	

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.	Hemos gestionado diferentes acuerdos: Con la federación de Junta de Vecinos del municipio ,Con INAPA para la planta de Agua. Con Obras Públicas para reparación de puentes y carreteras del municipio , Con EDENorte para La electrificación de diferentes sectores. Colaboramos con las escuelas para su Limpieza (recogida de basura), proveyéndoles del personal para ello, la cual es contratada por el Ayuntamiento. Evidencia: Fotos. Nómina de Género y Salud. Facturas varias	
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.	Fomentamos la colaboración y hemos desarrollado proyectos en común con: la Federación de Junta de Vecinos del municipio. Con la iglesia católica. Con EDE-Norte para la electrificación del Del play y los cambios de lámparas Avanzada. Evidencia: Fotos. Facturas varias	
4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	El director del ayuntamiento supervisa personalmente las obras y proyectos Acordados. Evidencia: Fotos	
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 se hace una selección de proveedores con un buen perfil socialmente responsable. Evidencias: comparación de precios.	

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 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.	Se involucra a los ciudadanos en la toma de decisiones a través de las sesiones y Los cabildos abiertos que se realizan en el ayuntamiento. La comunidad tiene una comisión que ha sido seleccionada por los ciudadanos y cuenta con miembros de diferentes sectores, para ser la voz de los ciudadanos, para la Ejecución del Presupuesto Participativo. Evidencia: Actas de reuniones. Acta de sesión. Copias de las resoluciones Apuntes	No hemos realizado encuesta
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.	Se recogen las opiniones de los Ciudadanos en las sesiones y los cabildos abiertos. El Municipio también tiene una Comisión para recoger la opinión delos ciudadanos, para la ejecución del Presupuesto Participativo	No tenemos buzón externo de sugerencias y Quejas. No hemos hecho encuestas.
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.		No tenemos catálogo de servicios. No tenemos carta compromiso.

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).	Se alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, por cumplimiento medio de un presupuesto general. Evidencia: presupuesto anual, plan municipal de desarrollo.	

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.	Hemos analizado los riesgos y oportunidades a través del Plan de Desarrollo Municipal, en el cual se Hizo Análisis FODA para evaluar el entorno y asimismo las oportunidades y amenazas. Evidencia: Manual Plan de Desarrollo	
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	El ayuntamiento envía los informes correspondientes, Trimestralmente, a la Cámara de Cuentas, DIGEPRES y Contraloría. Además, hacemos la Memoria Anual para la rendición de Cuentas. Evidencia: Informes remitidos. Memoria anual. Sistema Financiero SIAFIM	
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.	Se asegura la gestión rentable, y eficaz de los recursos financieros usando el sistema contable SIAFIM. Evidencias: Sistema SIAFIM.	
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, por ejemplo: presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos, presupuestos participativos.	Estamos en el proceso de la Implementación Del Plan de Desarrollo Municipal. Evidencia: Plan de Desarrollo Municipal.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	Hemos iniciado el proceso para descentralizar las responsabilidades financieras, contratando una persona para que trabaje la parte correspondiente a compra y Contrataciones. Evidencia: Carta de designación al cargo	

7) Asegura transparencia financiera publicando en página web y murales la información presupuestaria de forma sencilla y de manera entendible, con acceso garantizado para la población y partes interesadas en los tiempos establecidos por el órgano rector. (Publicidad de plan operativo, plan de desarrollo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales).	Se asegura la transparencia financiera publicando en las páginas web, mural y en el ISISMAP Municipal en los indicadores correspondientes. Evidencias: captures a los indicadores correspondientes del SISMAP Municipal Fotos de asambleas comunitarias, fotos de reuniones del presupuesto participativo.	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 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.	En el ayuntamiento hemos desarrollado un Sistema para gestionar, almacenar, mantener y evaluarla información, estableciendo archivos físicos, Evidencia: Archivo colocado en las oficinas y un cuarto de archivos.	
2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Contamos con una oficina de Libre Acceso a la Información y un RAI, Además, contamos con un mural institucional. Hemos creado una cuenta en varias redes sociales , facebook,instagram Evidencia: Oficina Libre Acceso. Formulario para solicitud información Captures a las páginas de facebook e instagram.	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.		
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: Coaching, manuales redactados, etc.).	No se evidencian que se asegure Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización.

5) Asegura el acceso y el intercambio de información relevante por medio de canales externos e internos y datos abiertos con todas las partes interesadas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas (colocando la nómina, la tasas, arbitrios y responsables de los procesos para otorgar la licencia urbanística, acta de conformación del consejo de desarrollo), reglamento de funcionamiento aprobado por el concejo de regidores y el detalle (nombre, contacto y sector), ranking del último corte oficial del SISMAP Municipal.	Hemos creado una cuenta de correo institucional para compartir información con los ciudadanos, y cuenta en las diferentes redes Sociales como Facebook, Twitter e Instagram. Evidencia: Mural. Oficina Libre Acceso Información. Cuenta de correo	No tenemos intranet
6) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.		No se evidencia que se asegure el conocimiento clave de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene en 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.		No hemos diseñado la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Hemos evaluado el uso de la tecnología en cuanto a la Impresión de documentos, implementando un Sistema de inyección de tinta el cual no fue efectiva y por lo tanto se ha dado continuidad a la impresión con impresora de cartucho, la cual nos permite el rellenado de los mismos Evidencia: Impresora en uso.	

3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)		No se evidencia que se asegure el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, Mirando especialmente las capacidades de las personas.
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube), la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	Se utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, colaboración y la participación de la información relevante. Evidencias: el uso de las redes digitales, Facebook, Instagram	
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés	Se 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. Evidencias: el portal transaccional Sistema 3-1-1.	
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.	Se 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. Evidencias: sistema de control financiero SIAFIM.	
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		No se evidencia que se tome en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC.

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).	Hemos asegurado un uso eficiente y sostenible delas instalaciones, haciendo una adecuada distribución de los espacios físicos. Cada departamento está debidamente equipado con los muebles necesarios. La entrada está adaptada Para el acceso a todos los ciudadanos sin importar su limitación. El ayuntamiento está ubicado en un punto con acceso a transporte público. Evidencia: Equipamiento instalado Instalaciones	
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.	Hemos asegurado un uso eficiente y sostenible de las instalaciones, haciendo una adecuada distribución de los espacios físicos. Cada departamento está debidamente equipado con los muebles necesarios. Evidencias: fotos de las oficinas	
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.	Hemos asegurado el mantenimiento del ayuntamiento, tenemos una persona para la limpieza, contamos con una persona para la asistencia técnica de los equipos tecnológicos, asimismo los muebles que requieren reparación contamos con un taller que no da ese Servicio. Evidencia: Cheques. Facturas.	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	El ayuntamiento está ubicado en un Punto con acceso a transporte público. Contamos con una área para paqueos tanto de los ciudadanos como de los Empleados.	
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 hemos garantizado el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos

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.	El ayuntamiento está ubicado en un Punto con acceso a transporte público. Contamos con una área para paqueos tanto de los ciudadanos como de los Empleados. Evidencia: Foto de la ubicación	

CRITERIO 5: PROCESOS.

<u>Considera lo que la organización hace para lograr lo siguiente:</u>

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 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.	Se 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. Evidencias: fotos con los grupos de interés.	
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.	Se diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos. Evidencias: fotos en la página web y en el mural.	

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.)	Se analizan y se evalúan 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. Evidencias: fotos de las asambleas comunitarias. Fotos de las sesiones abiertas.	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.		No se evidencia que se Identifique a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.	Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales. Evidencias: apuntes de las secciones ordinarias	
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.	Se Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes. Evidencias: fotos de los talleres y capacitaciones realizadas	
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 hemos establecido indicadores para medir los logros de los acuerdos. No tenemos cartera de servicios ni Carta Compromiso al Ciudadano.
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up/resguardo de	SE Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up/resguardo de datos,	

datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado). Evidencias:	

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 Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización
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.	Se involucra a los ciudadanos a través del presupuesto participativo, por medio de Sesiones y asambleas. Evidencia: Sesiones y Asambleas	
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 involucra a los ciudadanos a través del presupuesto participativo, por medio de Sesiones y asambleas. Evidencia: Sesiones con los munícipes y las Asambleas	

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, tablones de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.	se Promovemos la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios Formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, folletos, tablones de noticias en formato de audio, etc.) Evidencias: en el mural, páginas web.	

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 ha Definido la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus Colaboradores/socios pertenece.
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 ha coordinado y unir procesos con Socios claves del sector privado, no lucrativo y público.
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)	Estamos en el sistema para compartir información a través del SISMAP. Evidencia: SISMAP Municipal.	

4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.	No hemos creado incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales , compartimos servicios y desarrollar procesos Comunes entre diferentes unidades. Evidencias: fotos del cheque a los empleados por incentivos.	
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.		No hemos creado grupos de trabajo con las Organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.		No creado una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

1. 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		No se evidencia 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

organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.		desechos, su imagen en la opinión de los munícipes
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).		No se evidencia el 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).
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).		No tenemos esos registros
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.		No hemos realizado encuestas. No contamos con buzón externo.
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.		No hemos realizado encuestas.

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 evidencia la 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
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.		No se evidencia la 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
3) Variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: negocios, munícipes, proveedores (teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).		No hemos realizado encuestas a los munícipes
4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.		No se evidencia las 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.
5) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. La opinión de los munícipes sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.		No se evidencia el 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.
6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.		No se evidencia la Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.

7) Digitalización en la organización. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.		No se evidencia la Digitalización en la organización. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.

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.		No se evidencia que haya tiempo de espera para el tiempo de procesamiento y prestación de servicios.
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 tenemos indicadores.
3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanación) 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 evidencia que se tomen medidas de evaluación con respecto a errores.
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.		No tenemos indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.

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.		No realizamos mediciones a los medios de comunicación del ayuntamiento
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.		No se evidencia la 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.
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 se evidencia la 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
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.		No se evidencia el alcance de la entrega de datos abierta.
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	El horario establecido de trabajo en los diferentes departamentos son de 8:00: am a 2:00 pm de lunes a viernes. Evidencia: reglamento interno	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.		No realizamos mediciones

7) Costo de los servicios. Si se mide cuánto cuesta a la entidad municipal ofrecer sus servicios y cuál proporción se recupera del aporte ciudadano.		No realizamos mediciones
8) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. Si se asegura que los munícipes tengan acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad municipal.		No se evidencia 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

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 el 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.
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se evidencia las Sugerencias recibidas e implementadas, el número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas.
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.		No tenemos indicadores para medir la innovación implementada.

4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No tenemos Indicadores de cumplimiento en relación con el género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No se evidencia el Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.

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

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

		Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.
3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.		No tenemos indicadores

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.
1. 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.		1no se evidencia 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.
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 evidencia el 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

3) Participación de las personas en las actividades de mejora. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre si el personal participa en actividades de mejora de la entidad municipal, como en la autoevaluación con el Modelo CAF.		No se han realizado encuestas de satisfacción a los empleados
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés.		No tenemos medición sobre Participación de las personas en las actividades de mejora.
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.		No hemos realizado encuestas de clima Laboral.
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.		No tenemos mediciones sobre el Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un Compromiso ético.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.		No se evidencia medición sobre La responsabilidad social de la organización
8) El impacto de la digitalización en la organización. La opinión del personal sobre cómo el uso de la tecnología mejora su trabajo o el servicio que ofrecen a través de la entidad municipal.		No se evidencia el impacto de la digitalización en la organización.
9) La agilidad de la organización. La opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.		No se evidencia La agilidad de la organización. La opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.

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 se han realizado mediciones sobre el ambiente de trabajo cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales.
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. La opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.		No se evidencia encuesta mediciones sobre la opinión del personal sobre la manera de administrar.
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.		
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.		4no se evidencia La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.		No hemos realizado encuestas
6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconcomiendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.		No hemos realizado encuestas
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. La opinión del personal sobre la disposición de la entidad municipal para cambiar, mejorar, emplear nuevas formas de satisfacer a sus ciudadanos.		No se evidencia el enfoque de la organización para los cambios y la innovación.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora

	(Detallar Evidencias)	
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.		No se han realizado mediciones sobre el Ambiente de trabajo(por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de La transversalidad entre departamentos, unidades.
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.		No hemos realizado encuestas
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. La opinión del personal sobre la discriminación o la igualdad de oportunidades para progresar en la entidad municipal.		No se evidencia la opinión del personal sobre la discriminación e igual de oportunidades.
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.		No hemos realizado encuestas

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 tenemos plan de Carrera sistemático y competencias. No se evidencia Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:)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.
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 evidencia la 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.
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.	La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las capacitaciones que ofrece o consigue la entidad municipal para ellos. Evidencia: buzón de sugerencia interno.	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. 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 indicadores Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas.

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 Nivel de participación en actividades de mejora de un 80%. Evidencias: copias de las convocatorias. Listado de participación.	
3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.		No se evidencia el número de dilema ético.
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 la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.
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.		No tenemos indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos y clientes. No se evidencia que se realizan encuestas.

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.		No tenemos Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas.

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 se evidencia el uso de indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.
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.		No tenemos Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades relacionados con el desarrollo de las capacidades.
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 evidencian indicadores para las condiciones de reconocimiento del buen trabajo.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

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).		No se ha medido el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional.
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 tenemos mediciones sobre la Reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad.
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.		No se evidencia la Opinión de los munícipes, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento.
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.		No se evidencia 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.

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.		No se evidencia e l 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.
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.		No se evidencia la opinión pública sobre la accesibilidad y transparencia.

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 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.
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.		No se evidencia
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.).		No se evidencia el Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación.
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.		No se evidencia Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas.

5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. Reportes de resultados o estadísticas de las actividades de ayuda a la sociedad, de actividades de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.		No tenemos apoyo a proyectos de desarrollo Internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. por ejemplo: número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, reuniones, alianzas, otros.		No tenemos número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales.
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas, jornadas de vacunación para munícipes o para empleados).		No tenemos Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos los ciudadanos/clientes y empleados.
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social, por ejemplo: informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la entidad de gobierno local.		No tenemos mediciones sobre la responsabilidad social.
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No se evidencia Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal: 1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.		No tenemos mediciones sobre la calidad de la prestación de servicios y productos Intervención en el mercado y vertedero.
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No tenemos mediciones en términos de Outcome, el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se evidencia resultados de evaluación comparativa en términos de productos y resultados.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No tenemos mediciones sobre el Grado de Cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No tenemos resultados de las inspecciones y Auditorias de resultados de impacto.
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No tenemos Grado de cumplimiento de Contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se evidencia resultados de la implementación de reformas del sector público.

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de: 1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		No tenemos mediciones sobre la Eficiencia de la organización en la 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.		No tenemos Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos Y servicios.
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo), se refiere a qué resultados de aprendizaje registra la organización, qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.		no tenemos Resultados de benchmarking (Análisis comparativo).
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.		No tenemos mediciones sobre la Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de Colaboración, actividades conjuntas.)
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc., por ejemplo: porcentaje de concordancia entre la estructura aprobada y la nómina, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo.		No tenemos mediciones sobre el Valor Añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación.
6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).	Según la Puntuación del SISMAP Municipal y los informes trimestrales (considerando los últimos 4 informes y la posición en el ranking) nos encontramos en el lugar 24 de los Ayuntamientos y se evidencia en el SISMAP. Evidencia: Imagen del Ranking	
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No tenemos Resultados de las mediciones

		Por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.
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 Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones.
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Elaboramos informes financieros a los Organismos reguladores. Evidencia: Contraloría, DIGEPRES	
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No tenemos mediciones sobre la Eficiencia de costos impactos logrados al menor costo posible.

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