

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

JUNTA DISTRITAL LA CAYA

FECHA:

19-01-2023_

Documento Externo
SGC-MAP

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO 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),		NO HEMOS FORMULADO Y DESARROLLADO LA MISION Y LA VISION DE LA ORGANIZACIÓN. Y NOS HEMOS ESTABLECIDO UN MARCO DE VALORES ALINEADO CON LA MISION Y VISION DE LA ORGANIZACIÓN.

<p>Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>		
<p>2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>		<p>NO TENEMOS MANUAL DE CONDUCTA , CON MISION DE ETICA</p>
<p>3) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>		<p>NO HEMOS FORMULADO Y DESARROLLADO LA MISION Y LA VISION DE LA ORGANIZACIÓN. NOS HEMOS ESTABLECIDO UN MARCO DE VALORES ALINEADO CON LA MISION Y VISION DE LA ORGANIZACIÓN</p>
<p>4) Revisan periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, por ejemplo: la transformación digital, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes, pautas para la protección de datos, otros). Asegurando el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos.</p>		<p>NO HEMOS FORMULADO Y DESARROLLADO LA MISION Y LA VISION DE LA ORGANIZACIÓN. NOS HEMOS ESTABLECIDO UN MARCO DE VALORES ALINEADO CON LA MISION Y VISION DE LA ORGANIZACIÓN</p>

<p>5) Procuran contar con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>		<p>NO TENEMOS REGIMEN ETICO DISCIPLINARIO</p>
<p>6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).</p>	<p>HEMOS REFORSADO LA CONFIANZA MUTUA A TRAVES DE REUNIONES PERIODICAS CON LOS EMPLEADOS, TAMBIEN LOS ENCARGADO SE REUNEN CON EL PERSONAL DE SU DEPARTAMENTO PARA RETROALIMENTACION. EVIDENCIA: REGISTRO DE PARTICIPANTES, GRUPOS DE WHATSAPP.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> <p>1) Aseguran que la estructura aprobada se haya expresado en un organigrama con su descripción en un manual de organización y funciones y que estos documentos se socialicen con todo el personal y se implementen en todos los procesos de la entidad municipal, incluyendo que las nóminas estén estructuradas en función de las unidades aprobadas (con especial atención a las áreas de Planificación y</p>		<p>NO TENEMOS ORGANIGRAMAS, NI SE HA DEFINIDO LA ESTRUCTURA DE GESTION.</p>

Desarrollo, Planeamiento urbano y Compras y Contrataciones).		
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.		NO SE HA HECHO.
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.		NO SE HA HECHO.
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.		NO HEMOS DESARROLLADO UN SISTEMA DE GESTION DE LA INFORMACION.

6) Usan sistemas de información de gestión, de control interno y de gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.		NO SE HA REALIZADO.
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.		NO SE HA REALIZADO
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.	EN LA JUNTA SE ESTA REALIZANDO LA GUA DEL CAF CON EL OBJETIVO DE CUMPLIR CON LAS MEJORAS PERTINETES Y APLICAR LOS PRINCIPIOS DE LA CALIDAD. EVIDENCIA: LA GUIA DEL MODELO CAF.	
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	HEMOS ALINEADO LA ADMINITRACION ELECTRONICA PARA LA PARTE FINANCIERA, CONTASMO CON TOKEN DE INTERNET BANKING BANRESERVAS, PARA PAGO DE NOMINAS, TRASFERENCIAS, Y PAGO A SUPLIDORES. PARA LOS CASO DE REPORTE FINANCIERO ACCEDEMOS DIRECTAMENTE AL PORTAL DE DIGEPRES. TENEMOS UN SISTEMAS PARA LA IMPRESIÓN DE LOS CHEQUES. EVIDENCIA: SISTEMA DE CHEQUES, TOKEN DEL BANCO.	
10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	CONTAMOS CON UN MURAL DENTRO DE LA JUNTA, HACEMOS REUNIONES PERIODICAS. ASI MISMO LLEVAMOS A CABO SECCIONES PARA ESCUCHAR A LOS CUIDADANOS E INFORMALES DE LOS PLANES DE NUESTRA GESTION. EVIDENCIA: FOTOS DEL MURAL COLGADO EN LA	

	PARED.	
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.	CONTAMOS CON UNA PAGINA DE FACEBOOK DONDE PUBLICAMOS TODAS LAS ACTIVIDADES QUE HACEMOS Y LOS PROYECTOS QUE TENEMOS EVIDENCIA: EL LIBRO DE REGISTRO DE SECCIONES Y LA PAGINA DE FACEBOOK.	
12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	EN LA JUNTA SAE DEMUESTRA EL COMPROMISO DE LOS LIDERES LOS CUALES SE INVOLUCRAN EN LAS CAPACITACIONES QUE SE IMPARTEN DENTRO Y FUERA. EVIDENCIA: LIBRO DE ASISTENCIA Y MATERIAL DE APOYO PARA TALLERES.	
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.	SE COMUNICA A LOS CIUDADANOS RESPECTO AL PRESUPUESTO PARTICIPATIVOS PARA HACER SE SU CONOCIMIENTOS LOS CAMBIO EN CUANTO A PROYECTO. EVIDENCIA: REGISTRO DE ASISTENCIA Y FOTO.	

Subcriterio 1.3 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:		

<p>2) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan, por ejemplo: mostrando integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad, etc.</p>	<p>LOS LIDERES PREDICAN CON EL EJEMPLO ACTUANDO COMO MODELO DE REFERENCIA, EL ALCALDE CONSTANTEMENTE ANIMA A LOS EMPLEADO A QUE CUMPLAN CON SU TRABAJO Y RESPONSABILIDADES. EVIDENCIA: GRUPO DE WHASTAP, FOTOS DE LAS REUNIONES, JORNADAS DE CAPASITACION DEL SERVICIO AL CLIENTES.</p>	
<p>3) Inspiran a través de una cultura de respeto y de liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>		<p>NO HAY EVIDENCIA</p>
<p>4) Informan y se consultan los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización por medio de reuniones, circulares, murales informativos, encuestas, buzones de sugerencias y/o redes sociales.</p>		<p>NO HAY EVIDENCIA DE INFORMAR Y CONSULTAR A EMPLEADOS, NO HAY BUZON DE SUGERENCIA.</p>
<p>5) Empoderan al personal y le brindan apoyo para el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>		<p>NO HAY EVIDENCIA DE PROPORCIONAR RETROALIMENTACION A TODOS LOS EMPLEADOS.</p>
<p>6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y</p>		<p>NO SE REALIZA</p>

competencias, incluso en la rendición de cuentas.		
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).		NO SE PROMUEVE UNA CULTURA DE APRENDIZAJE Y ANIMAR A LOS EMPLEADOS A DESARROLLAR SUS COMPETENCIAS
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.		NO HAY EVIDENCIA DE RECONOCER, NI PREMIAR LOS ESFUERZO TANTO INDIVIDUALES, COMO EQUIPO DE TRABAJO.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	<p>EN LA JUNTA SE HACE UN ANALISIS DE LAS NECESIDADES DE LOS GRUPO DE INTERES ATRAVES DEL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO. SEN LLEVAN A CABO REUNIONES EN LAS QUE LOS CIUDADANOS SE EXPRESAN Y DAN A CONOCER SUS NECESIDADES. ASI MISMO HEMOS INICIADO EL PROCESO PARA EL PLAN DE DESARROLLO EN CONJUNTO CON EL AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE LAGUNA SALADA. EVIDENCIA: FOTO DE REUNIONES Y REGISTRO DE ASISTENCIA.</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.</p>	<p>EL DIRECTOR DE LA JUNTA DENTRO DE SUS POSIBILIDADES AYUDA A LAS AUTORIDADES PARA DEFINIR LAS POLITICAS RELACIONADAS CON LA COMUNIDAD. EVIDENCIA: ORDENES DE COMPRA COMO APORTE A</p>	

	LOS DIFERENTES SECTORES POLITICOS, FOTOS DE LOS EVENTOS RELACIONADOS.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.		NO SE HAN IDENTIFICADO LAS POLITICAS PUBLICAS RELEVANTE PARA LA ORGANIZACIÓN
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.	EN LA JUNTA NOS REGIMOS POR LA LEY DE LOS AYUNTAMIENTOS 176-07, LA LEY DE FUNCION PUBLICA 41-08, PARA LLEVAR A CABO PRESUPUESTO PARTICIPATIVO, PRESUPUESTO ANUAL Y DEMAS OOBJETIVOS Y PROYECTO A EJECUTAR. EVIDENCIA: PRESUPUESTO PARTICIPATIVO Y PRESUPUESTO ANUAL.	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, entidades del sector municipal, etc.).	EL ALCALDE HA REALIZADO VISITA PERIODICAS A LA FEDERACION DE DISTRITO MUNICIPALES PARA QUE LES COLABOREN CON EL DESARROLLO DE LA GESTION. EVIDENCIA: CARTAS EMITIDAS Y APORTES QUE RECIBIMOS	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	EL ALCALDE INVOLUCRA A LOS SENADORE Y DIPUTADOS PROVINCIALES PARA LOS APORTES TANTO ECONOMICOS COMO APOYO ACTIVIDADES Y SEGÚN SE LE REQUIERA PARA DEMAS CASOS. EVIDENCIA: CARTAS EMITIDAS Y APORTES QUE RECIBIMOS.	
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.	CONTASMO CON LA PAGINA DE FACEBOOK, DONDE SE PUBLICAN TODAS LA ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN Y TAMBIEN LA REDICION DE CUENTAS PUBLICANDO LOS INFORMES Y EJECUCIONES PRESUPUESTARIAS, PUBLICAMOS LAS FOTOS DE LOS PROYECTOS Y SU DESARROLLO. EVIDENCIA: FACEBOOK, MURAL, Y CANALES DE	

	TELEVISION.	
--	-------------	--

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
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.</p>		NO SE HA HECHO.
<p>2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>EN LA JUTA SE HACE UN ANALISIS DE LAS NECESIDADES DE LOS GRUPOS DE INTERE ATRAVES DEL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO. EVIDENCIA: FOTOS Y REGISTRO DE ASISTENCIA.</p>	
<p>3) Analiza las reformas públicas sectoriales para revisar/redefinir estrategias efectivas en beneficio del municipio o demarcación, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.</p>		NO SE HA REALIZADO
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades dela organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos), por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos,</p>		NO CONTAMOS CON UN PLAN DE CAPACITACION QUE ORIENTE SOBRE EL FODA.

etc.		
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	EN LA JUNTA SE IMPLMENTA EL PROCESO DE CABILDON ABIERTO PARA CONOCER LAS NECESIDADES DE CADA UNO DE LOS PARAJES QUE CONFORMAN EL DISTRITO LA CAYA, DONDE SE PLANIFICA EL PLAN DE TRABAJO A EJECUTAR. EVIDENCIA. FOTOS.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).</p>		NO TENEMOS PLA ESTRATEGICO. NOS CONTAMOS CON PLAN MINICIPAL DE DESARROLLO
<p>2) Involucra a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Mantiene actualizado el Plan Municipal de Desarrollo asegurando que se incluya un eje de fortalecimiento de la entidad de gobierno local.</p>		NOS TENEMOS PLAN DE DESARROLLO
<p>3) Incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, con mecanismos que garanticen un mayor acceso al proceso y la información de su ejecución.</p>	EN LA JUNTA SE CONVOCA A LOS REPRESENTANTES DE CADA GRUPO SOCIAL CON EL FIN DE DARLE INFORMACIONES SOBRE EL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO Y SE TOMAN EN COSIDERACION SUS OPINIONES PARA DICHA ELABORACION.	

	EVIDENCIA: ANOTACIONES DE LAS OPINIONES DE LOS GRUPOS SOCIALES Y FOTOS.	
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 COMISION DE GENERO.
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 HACE.
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.		NO TENEMOS PLAN OPERATIVOS ANUAL.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.</p>		NO TENEMOS PLAN ESTRATEGICOS .
<p>2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>		NOS HEMOS DESARROLLADO Y APLICADOS METODOS DE MEDICION O EVALUACION PERIODICA DE LOS LOGROS.
<p>3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.</p>	<p>EN LA JUNTA SE PREPARA LOS INFORMES PERTINENETE A LOS PLANES, ESTRATEGIAS Y REDICION DE CUENTA CON EL OBJETIVO DE QUE CADA CIUDADANOS TENGA DICHA INFORMACION EN SU MANOS. EVIDENCIA: INFORME EN FISICO Y DIGITAL.</p>	
<p>4) Socializa con los grupos de interés y el Concejo, los objetivos, planes y tareas, así como la ejecución de los mismos, logros y metas alcanzadas, con una cultura de rendición de cuentas y transparencia de cara a los ciudadanos.</p>	<p>EN LA JUNTA SE RIDE CUENTA LOS 24 DE ABRIL DE CADA AÑO CON EL OBJETIVO DE INFORMAR A LAS CUIDADANIA LAS EJECUTORIA ANUALES Y ASI TRASPARENTAR LO TRABAJO DE LAS INSTITUCION. EVIDENCIA: EVENTO DE REDICION DE CUENTA.</p>	
<p>5) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>		NO HEMOS DESARROLLADO Y APLICADO METODO DE EVALUACION PERIODICA DE LOS LOGROS.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>		<p>NO SE HA CREADO UNA CULTURA DE INNOVACION PARA LA APLICACIÓN DE LAS TECNOLOGIAS EN LA JUNTA DISTRITAL.</p>
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF, etc.</p>		<p>NO SE HA CREADO Y DESARROLLADO UNA CULTURA PARA LA INNOVACION DE UN ESPACIO PARA EL DESARROLLO DE LA FORMACION, EL BENCHLEARNING Y LA CREACION DE LABORATORIO DEL CONOCIMIENTO.</p>
<p>3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>HACEMOS REUNIONES PARA LOS FINES, POR EJEMPLO, SE ACORDO CON LOS REGIDORES LA ASISTENCIA EMERGENTE DE LOS SECTORES INUNDADOS PRODUCTO DE LA TORMENTA FIONA. EVIDENCIA: FOTOS</p>	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>		<p>NO SE HA IMPLANTADO UN SISTEMA EFICIENTE PARA LA GESTION DEL CAMBIO.</p>
<p>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.</p>	<p>CADA MES SE HACE UNA RELACION DE LAS TAREAS Y COMPROMISOS PARA HACER UN ANALISIS DE LOS RECURSOS DISPONIBLES A FIN DE CUMPLIR CON LOS COMPROMISOS QUE TENEMOS CON LOS CIUDADANOS.</p>	

	EVIDENCIAS: CUADRES MENSUALES.	
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.		NO SE HA IMPLEMENTADO UN INDICADOR 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.		NO SE ANALIZA PERIODICAMENTE LAS NECESIDADES ACTUALES Y FUTURAS DE LOS RECURSOS HUMANOS.
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 TENEMOS UNA POLITICA DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS.
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		NO CONTAMOS CON UN MANUAL QUE CONSIDERE LOS PRINCIPIOS DE LOS EMPLEADOS

trabajo y la vida laboral.		
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.		NO SE ASEGURA QUE LAS CAPACIDADES DE LAS PERSONAS SON LAS ADECUADAS PARA DESARROLLAR LA MISION, LA VISION Y LOS VALORES ASI COMO TAMBIEN LAS TAREAS Y RESPONSABILIDADES QUE ESTEN CORRECTAMENTE REPARTIDAS.
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.		NO SE HA GESTIONADO UNA POLITICA CLARA DE SELECCIÓN, RECONOCIMIENTO Y CRITERIOS DE MERITOS DE FUNCIONES DE GESTION CON CRITERIOS OBJETIVOS.
6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente. El sistema de evaluación del desempeño del personal incluye indicadores relevantes para las decisiones a tomar, por ejemplo: promociones, rotación interna, entre otros.		NO SE REALIZA EVALUACION DE DESEMPEÑO.
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		NO SE REALIZA.

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 REALIZA.
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.		NO SE REALIZA.
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).		NO SE HA IMPLEMENTADO EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS DE TRABAJOS EN EQUIPO.
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		NO HAY EVIDENCIAS.

decapitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.		
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	SE LIDERA O GUIA A LOS NUEVOS EMPLEADOS PARA EL DESARROLLO DE SUS FUNCIONES ASIGNANDOLE UNA PERSONA PARA QUE LO GUIE, SE LE INDUCE LA LEY DE FUNCION PUBLICA Y SE LE ENTREGA UNA COPIA DE LAS OBLIGACIONES Y FUNCIONES QUE LE COMPETEN. EVIDENCIA: REGISTRO DE ASISTENCIA, FOTOS DE LAS CAPASITACIONES DE LA GUIA.	.
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.	SE PROMUEVE LA MOVILIDAD INTERNA Y EXTERNA DE LOS EMPLEADOS. EVIDENCIAS: EXPEDIENTES DE RECURSOS HUMANOS, NOMINA.	
7) Elabora y actualiza anualmente plan de formación al personal y presupuestar para que pueda ser implementado, que incluyan métodos modernos (formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos, uso de las redes sociales, inducción a la administración pública municipal y contenidos formativos vinculados al impulso de políticas de igualdad e inclusión social desde el gobierno local).		NO SE REALIZA.
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		NO SE HA HECHO.

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 HA HECHO.
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.		NO SE HACE.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.</p>		NO TENEMOS EVIDENCIA.
<p>2) Involucra al personal en la formulación y el desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, el diseño y mejora de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la</p>		NO TENEMOS POA.

gestión.		
3) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas, direcciones o departamentos, como para toda la organización.		NO TENEMOS ACUERDO DE DESEMPEÑO.
4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	EN LA JUNTA DISTRITAL EN LAS AREAS ADMINISTRATIVAS ESTA IDENTIFICADA CON UNIFORME. EVIDENCIA: EL 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 HEMOS REALIZADO ENCUESTA DE 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.	EN LA JUNTA DISTRITAL SE VELA POR EL ESTADO DE SALUD DE CADA EMPLEADO TENGA SU SEGURO DE SALUD CON EL FIN DE PREVENIR ENFERMEDADES. EVIDENCIA: CARNET DE SEGURO.	
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 HEMOS DESARROLLADO SISTEMAS DE CONCILIACION PARA EL TRABAJO CON LA VIDA PERSONAL

8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	EN ESTA JUNTA DISTRITAL SE MANTIENE AL TANTO DE LAS CONDICIONES DE LOS EMPLEADOS SE LE DA SU LICENCIA CUMPLIENDO CON LA LEY DE SEGURIDAD SOCIAL. EVIDENCIA: LOS EXPEDIENTES DE CADA EMPLEADOS.	
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	PRESTAMOS ATENCION A LOS EMPLEADOS QUE PRESENTAN DISCAPASIDAD, CON APORTES A TRAVES DE ORDENES DE COMPRA O CHEQUES PARA CONTRIBUIR A SUS TRATAMIENTOS. EVIDENCIA: CHEQUES	
10) Cuenta con sistema de compensaciones, recompensas y reconocimientos para el personal, sea o no en forma monetaria, por ejemplo: salario emocional, bonos, la participación en diversas actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).		NO TENEMOS UNA POLITICAS PARA PREMIAR Y RECONOCER A LOS EMPLEADOS.
11) Propicia la conformación de la asociación de servidores públicos (ASP) de la institución y crea espacios para que el personal se exprese y aporte sus ideas, quejas o sugerencias.		NO TENEMOS COMISION DE PERSONAL, NO TENEMOS ASOCIACION DE SERVIDORES PUBLICOS.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

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

<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales. Además, el Consejo de Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.</p>	<p>MANTENEMOS RELACION CON COLMADOS, FERRETERIAS, ORGANIZADORES DE EVENTOS, RESPUESTOS. EVIDENCIAS: LISTA DE PROVEDORES.</p>	
<p>2) Desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>ESTABLECEMOS UNA RELACION CON EL INDRHI, CON LOS TRABAJO DE EMERGENCIA DE PRESA EN ESTA LOCALIDAD. EVIDENCIA: REUNIONES CON LOS DIRIGENTES DE ESA INSTITUCION, SOLICITUDES POR ESCRITO , FOTOS</p>	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>		<p>NO TENEMOS EVIDENCIA.</p>
<p>4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>SE IDENTIFICO LAS PROBLEMATICAS DE LA GUAGUA ESTUDIANTIL QUE SE GESTIONARA CON LAPRESIDENCIA DE LA REPUBLICA. EVIDENCIA: CARTA DE SOLICITUD DELA GUAGUA.</p>	

5) Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.		NO SE HA HECHO.
--	--	-----------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.</p>		NO SE HA HECHO BUZON DE SUGERENCIA.
2) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.		NO SE HA HECHO.
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		NO TENEMOS CARTAS DE COMPROMISO AL CUIDADANOS, NO TENEMOS CARTERA DE SERVICIOS.

catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.		
--	--	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente (los lineamientos de la Ley Municipal, las leyes de compra y presupuesto).</p>		NO SE HA ALINEADOS.
<p>2) Dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo con la totalidad de los salarios del ayuntamiento en base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.</p>		NO SE HA REALIZADO.
<p>3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>EN LA JUNTA SE HACE UNA PLANIFICACION ANUAL DE LAS OBRAS QUE SE VAN A REALIZAR, CUANDO SE DARA EL INICIO, EJECUCION, PAGO, TERMINACION DE OBRAS. EVIDENCIA: FOTOS.</p>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes, por ejemplo: revisiones de gastos.</p>		NO SE HA REALIZADO.

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.		NO SE HA REALIZADO.
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.		NO SE HA REALIZADO
7) Asegura transparencia financiera publicando en página web y murales la información presupuestaria de forma sencilla y de manera entendible, con acceso garantizado para la población y partes interesadas en los tiempos establecidos por el órgano rector. (Publicidad de plan operativo, plan de desarrollo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales).	<p>SE ASEGURA LAS TRASPARENCIA DE LAS GESTION CON LOS INFORMES QUE EMITIMOS TRISMETRALMENTE, LAS MEMORIA ANUAL, EL INFORME DE RENDICION DE CUENTA Y ATRAVES DEL PRESUPUESTOS.</p> <p>EVIDENCIA: MEMORIA ANUAL EN FISICO, INFORME EN FISICO, RENDICION DE CUENTAS EN DIGITAL Y PRESUPUESTO EN FISICO.</p>	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>		NO SE DESARROLLADO SISTEMAS.

2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.		NO SE HA REALIZADO.
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.		NO SE HA HECHO.
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		NO SE GARANTIZADO EL ACCESO A LA INFORMACION EXTERNAS.
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.		NO SE HA GARANTIZADO EL ACCESO Y INTERCAMBIO DE LA INFORMACION.
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 TENEMOS MANUALES DE FUNCIONES, NI DESCRIPCION DE PUESTOS

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

	Puntos Fuertes	
--	-----------------------	--

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	(Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>TENEMOS DIPOSITIVOS A MANO PARA LOS TRABAJO PERTINENTES. EVIDENCIA: COMPUTADORAS, IMPRESORAS, IMPRESORA PARA CHEQUES.</p>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>		NO TENEMOS EVIDENCIA.
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)</p>		NO SE HA REALIZADO
<p>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.</p>		NO SE HA REALIZADO
<p>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</p>		NO TENEMOS PAGINA WEB
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>		NO SE HA REALIZADO.

7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		NO TENEMOS POLITICA EN CUANTO A LA INOVACION, NO CONTASMOS CON CERTIFICACIONES DE LA OPTIC.
--	--	---

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>EN LA JUNTA SE LE DA MANTENIMIENTOS A CADA ESPACIO DE LA INFRAESTRUCTURA Y A LOS EQUIPOS, CONTAMOS CON TECNICOS QUE CADA MES REVISAN LOS EQUIPOS. EVIDENCIA: PAGO DE NOMINA Y CHEQUES.</p>	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los munícipes, personal y visitantes.	<p>CONTAMOS CON ESPACIO INDIVIDUALES PARA CADA SERVICIOS O DEPARTAMENTOS. EVIDENCIA. LOS ESPACIOS DE CADA DEPARTAMENTO QUE ESTAN DEVIDAMENTE IDENTIFICADOS, FOTOS.</p>	
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, funerarias, cementerios, mataderos, mercados, parques, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.		NO SE HA REALIZADO.
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.		NO SE HA REALIZADO.

5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.	SE LE DA MANTENIMIENTOS A LOS EQUIPOS DE RECOLECCION DE DESECHOS SOLIDOS SEMANAL PARA CUMPLIR CON LOS TRABAJO PERTINENTES. EVIDENCIAS: RECIBO DE PAGO, RELACION DE MANTENIMIENTOS DE EQUIPOS.	
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.	CONTAMOS CON UN PARQUEOS PARA LOS VEHICULOS TANTO PARA LOS EMPLEADOS COMO PARA LOS VISITANTES. EVIDENCIA: FOTOS DEL PARQUEO.	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considera lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.		NO TENEMOS MANUAL DE PROCESOS. NON TENEMOS MAPA DE PROCESOS.
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.		NO TENEMOS MANUAL DE PROCESOS.

<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. (Identificar qué acciones toma la entidad municipal para gestionar los riesgos que afectan el funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.)</p>		<p>NO TENEMOS MANUAL DE PROCESOS. NON TENEMOS MAPA DE PROCESOS</p>
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>		<p>NO TENEMOS MANUAL DE PROCESOS. NON TENEMOS MAPA DE PROCESOS</p>
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.</p>		<p>NO TENEMOS MANUAL DE PROCESOS. NON TENEMOS MAPA DE PROCESOS</p>
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>		<p>NO TENEMOS MANUAL DE PROCESOS. NON TENEMOS MAPA DE PROCESOS</p>
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos, por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.</p>		<p>NO TENEMOS MANUAL DE PROCESOS. NON TENEMOS MAPA DE PROCESOS</p>
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up/resguardo de datos, cumplimiento de normas de</p>		<p>NO TENEMOS MANUAL DE PROCESOS. NON TENEMOS MAPA DE PROCESOS</p>

protección de datos personales y de información del Estado).		
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.</p>		NO TENEMOS MANUAL DE PROCESOS. NON TENEMOS MAPA DE PROCESOS
<p>2) Desarrolla su oferta de servicios involucrando a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad, por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, entre otros, para saber qué esperan y necesitan los usuarios de los servicios de gestión de mercados, mataderos, cementerios, recolección y manejo de desechos sólidos, etc.</p>		NO TENEMOS MANUAL DE PROCESOS. NON TENEMOS MAPA DE PROCESOS

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.		NO TENEMOS MANUAL DE PROCESOS. NON TENEMOS MAPA DE PROCESOS
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.		NO TENEMOS MANUAL DE PROCESOS. NON TENEMOS MAPA DE PROCESOS

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. Coordinación interna como para hacer la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, etc.; coordinación externa con otras instituciones, con aliados en proyectos comunes, con otras entidades</p>	<p>SE HA CORDINADO LA RECONSTRUCCION DE ACERAS Y CONTENES CON LA LIGA MUNICIPAL. EVIDENCIA: RECIBO DE INGRESO, DOCUMENTACIONES.</p>	

de gobierno local en la región, etc.		
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 REALIZADO.
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)		NO SE HA REALIZADO.
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 SE HA DESARROLLADO.
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 SE HA HECHO.
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas		NO SE HA REALIZADO.

estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.		
---	--	--

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

1. Resultados de la percepción general de la organización respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</p> <p>1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.</p>		NO SE HA REALIZADO ENCUESTAS DE SASTIFACCION CIUDADANA
<p>2) Enfoque del personal del ente de gobierno local al munícipe o ciudadano/cliente. La opinión de los munícipes sobre los servidores del ente municipal, la amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>		NO SE EVIDENCIA

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 SE EVIDENCIA
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 SE EVIDENCIA
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 SE EVIDENCIA

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</p> <p>1) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). La opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.</p>		NO SE HA REALIZADO.
<p>2) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). La opinión de los</p>		NO SE HA REALIZADO ENCUESTAS.

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 SE HA IMPLEMENTADO.
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 HA REALIZADO ENCUESTAS.
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 HA REALIZADO ENCUESTAS
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 HA REALIZADO ENCUESTAS
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 HA REALIZADO ENCUESTAS

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

<p>Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.</p>		NO SE HA ENCUESTADO.
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. Resultados de indicadores del tiempo y respuesta que se les ofrece a las opiniones, quejas y sugerencias de los ciudadanos.</p>		NO TENEMOS INDICARES.
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.</p>		NO SE HA ENCUESTADO.
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.</p>		NO SE EVIDENCIA

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	.	NO SE HA REALIZADOS ENCUESTAS.
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información. Si toda la información que debe publicarse en la página web de la entidad municipal se publica completa y a tiempo, o cuántas veces al año y en qué proporción.</p>	.	NO SE HA ENCUESTADO.
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. Si la entidad municipal se trazó metas con respecto a los servicios ofrecidos y cuántas de esas metas alcanzó.</p>		NO SE EVIDENCIA
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos.</p>		NO SE HA REALIZADO.
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>		NO SE EVIDENCIA
<p>6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>		NO SE HA ENCUESTADO.
<p>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.</p>		NO SE EVIDENCIA
<p>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.</p>		NO SE HA ENCUESTADO.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.</p>		NO SE EVIDENCIA
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>		NO SE HA MEDIDO.
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.</p>		NO SE HA IMPLEMENTADO.
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>		NO SE HA MEDIDO.

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

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 HAN REALIZADO ENCUESTA.
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 HA REALIZADO.

3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.		NO SE HA MEDIDO.
---	--	------------------

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
<p>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal.</p>		NO HEMOS RELIZADO ENCUESTA.
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones, actividades de mejora y su conocimiento de la misión, visión y valores. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre qué tanto está involucrado el personal en la toma de decisiones y en el conocimiento y empleo de la misión, visión y valores.</p>		NO HEMOS RELIZADO ENCUESTA.

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 HEMOS RELIZADO ENCUESTA.
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 HEMOS RELIZADO ENCUESTA.
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 RELIZADO ENCUESTA.
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.		NO HEMOS RELIZADO ENCUESTA.
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 HEMOS RELIZADO ENCUESTA.
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 HEMOS RELIZADO ENCUESTA.

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 HEMOS RELIZADO ENCUESTA.
--	--	-----------------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RR.HH., etc. y de comunicar sobre ello. La opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.</p>		NO HEMOS RELIZADO ENCUESTA.
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 HEMOS RELIZADO ENCUESTA.
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.		NO HEMOS RELIZADO ENCUESTA.
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.		NO HEMOS RELIZADO ENCUESTA.
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.		NO HEMOS RELIZADO ENCUESTA.

6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconociendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.		NO HEMOS RELIZADO ENCUESTA.
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 HEMOS RELIZADO ENCUESTA.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.		NO HEMOS RELIZADO ENCUESTA.
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 RELIZADO ENCUESTA.
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		NO HEMOS RELIZADO ENCUESTA.

oportunidades para progresar en la entidad municipal.		
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.		NO HEMOS RELIZADO ENCUESTA.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) Desarrollo sistemático de carrera y competencias. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera en la entidad municipal, las posibilidades de explotar su potencial en el trabajo y sus expectativas de crecimiento.</p>		NO HEMOS RELIZADO ENCUESTA.

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 HEMOS RELIZADO ENCUESTA.
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.		NO HEMOS RELIZADO ENCUESTA.

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 HA MEDIDO.
2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.		NO SE HA MEDIDO.
3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados,		NO SE HA MEDIDO.

denuncias de corrupción.		
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 HA MEDIDO.
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 SE HA MEDIDO.

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.</p>		NO HEMOS REALIZADO EVALUACIONES DE DESEMPEÑO. NO TENEMOS INDICADORES.

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 HEMOS REALIZADO EVALUACIONES DE DESEMPEÑO. NO TENEMOS INDICADORES.
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 HEMOS REALIZADO EVALUACIONES DE DESEMPEÑO. NO TENEMOS INDICADORES.
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 HEMOS REALIZADO EVALUACIONES DE DESEMPEÑO. NO TENEMOS INDICADORES.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

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

<p>Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a:</p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional, por ejemplo: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud), apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades).</p>		<p>NO HEMOS REALIDO ENCUESTA DE SASTIFACION CIUDADANA.</p>
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad, por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.</p>		<p>NO HEMOS REALIDO ENCUESTA DE SASTIFACION CIUDADANA</p>
<p>3) Opinión de los munícipes, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.</p>		<p>NO HEMOS REALIDO ENCUESTA DE SASTIFACION CIUDADANA</p>

<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros, ejemplo: opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover el desarrollo económico de la comunidad y hacer el espacio más seguro.</p>		<p>NO HEMOS REALIDO ENCUESTA DE SASTIFACION CIUDADANA</p>
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. Exponiendo los resultados de la opinión que tienen los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover la participación de todos los sectores del municipio/distrito municipal, la rendición de cuentas, la igualdad entre todos los munícipes sin distinción de género, estado civil, militancia en partidos políticos, discapacidades.</p>		<p>NO HEMOS REALIDO ENCUESTA DE SASTIFACION CIUDADANA</p>
<p>6) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). Resultados de medición de opinión de los munícipes y la sociedad sobre qué tan abierto, disponible, accesible, transparente y ético es el gobierno local.</p>		<p>NO HEMOS REALIDO ENCUESTA DE SASTIFACION CIUDADANA</p>

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social:</p> <p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos, por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas (cantidad de iniciativas y qué resultados presenta la entidad del gobierno local para contribuir a la mejora del medio ambiente).</p>		NO SE HA REALIZADO.
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, ejemplo: cantidad eventos o actividades en las que las autoridades o sus representantes se reúnen o trabajan de acuerdo con otros sectores de la sociedad, participación de la entidad de gobierno local en las actividades del Consejo de Desarrollo del Municipio.</p>		NO SE EVIDENCIA

<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, de publicaciones a favor y en contra en redes sociales, reportajes y entrevistas en medios de comunicación local, etc.).</p>		<p>NO HA SUCEDIDO.</p>
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo, tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc. Apoyo a sectores de la comunidad que ayuden a distribuir las oportunidades entre todos, pero especialmente entre los grupos menos apoyados.</p>		<p>NO HA SUCEDIDO.</p>
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. Reportes de resultados o estadísticas de las actividades de ayuda a la sociedad, de actividades de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.</p>		<p>NO HA SUCEDIDO</p>
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. por ejemplo: número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, reuniones, alianzas, otros.</p>		<p>NO HA SUCEDIDO</p>

7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas, jornadas de vacunación para munícipes o para empleados).		NO HEMOS REALIZADO NINGUNA ACTIVIDAD.
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social, por ejemplo: informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la entidad de gobierno local.		NO SE HA MEDIDO.
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		NO SE HA REALIZADO.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

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 SE HA MEDIDO.

2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		NO SE EVIDENCIA
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		NO SE HA COMPARADO.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		NO SE HA MEDIDO.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		NO SE HA REALIZADO AUDITORIA.
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		NO SE HA MEDIDO.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		NO SE HA MEDIDO.

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 EVIDENCIAS.
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		NO SE HA MEDIDO.

3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo), se refiere a qué resultados de aprendizaje registra la organización, qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.		NO SE HA MEDIDO.
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.		NO SE HA REALIZADO
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 SE HA MEDIDO.
6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).		NO SE HA MEDIDO.
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		NO SE HA MEDIDO.
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 HA MEDIDO.
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.		NO SE HA MEDIDO.

10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		NO SE HA MEDIDO.
--	--	------------------

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