

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

JUNTA DISTRITAL ZAMBRANA

FECHA:

Marzo 2023

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

- 1) Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
- 2) Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.

- 3) Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>En el Ayuntamiento contamos con la misión y visión definidas o elaboradas.</p> <p>Evidencia: Foto de cuadro de Misión y Visión colocada en el Ayuntamiento.</p>	<p>No ha sido revisada y socializada la misión y visión con todos los empleados.</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>El Ayuntamiento cuenta con un marco de valores definidos para el logro de los objetivos de la institución según la misión y visión.</p> <p>Evidencia: Foto de los valores de la institución.</p>	
<p>3) Aseguran que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>		<p>No se ha realizado</p>

4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.		No se ha establecido la periodicidad de la revisión y actualización de los ejes transversales de la institución.
5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).		No se evidencia
6) 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.	El ayuntamiento ha realizado reuniones para facilitar las directrices a los empleados de cómo enfrentar los conflictos de intereses. Evidencia: fotos de reuniones con el personal	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados)	Si, se evidencia reuniones que promueven la unidad y el respeto. Evidencia: Registro de asistencia de reunión con el Dpto. de RR. HH	

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 usen en todos los procesos de la entidad municipal, incluyendo que las nóminas estén descritas en función de estas unidades aprobadas (con especial atención a las áreas de Planeamiento urbano, Compras, Planificación).</p>		<p>Este ayuntamiento no cuenta con una estructura Organizativa, ni manual de funciones.</p>
<p>2) Gestionan en base a un manual de funciones con responsabilidades definidas por áreas, donde se establecen las competencias definidas para garantizar la agilidad de la organización, un manual socializado con todo el personal.</p>		<p>No contamos con manual de funciones.</p>
<p>3) Definen objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas; con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>		<p>No se ha realizado</p>
<p>4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.</p>	<p>Esta Junta Distrital cuenta con un consejo comunitario de desarrollo.</p> <p>Evidencias: foto del acto de juramentación del consejo comunitario de desarrollo, resolución.</p>	

<p>5) Cuentan con un sistema de gestión para el seguimiento del rendimiento de la entidad de gobierno local de acuerdo con las funciones institucionales, los servicios comunitarios y expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los munícipes y clientes.</p>	<p>El Ayuntamiento cuenta con sistema de información y monitorea el logro de los objetivos a través del SISMAP, en la actualidad trabaja junto al Comité de Calidad y las instituciones rectoras para la actualización.</p> <p>Evidencia: Captura Sismap Municipal y reportes financieros del SIFE.</p>	<p>No se ha realizado el sistema de gestión de riesgos.</p>
<p>6) Usan sistemas de información de gestión, de control interno y de gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Este Ayuntamiento hace uso de las informaciones relacionadas a las actividades ejecutadas y reportadas a los organismos correspondientes, la que son valoradas por el sistema de monitoreo.</p> <p>Evidencia: reportes de presupuesto participativo a FEDODIM, trimestrales.</p>	
<p>7) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total (planifican, desarrollan, controlan y actúan a tiempo) o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>El Ayuntamiento cuenta con el monitoreo del SISMAP, en la actualidad trabaja junto al Comité de Calidad y las instituciones rectoras para la Actualización de los indicadores de gestión.</p> <p>Evidencia: Captura de ranking Sismap Municipal.</p>	<p>No se ha formulado Plan de mejora CAF</p>
<p>8) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>Cuenta con un personal de prensa y comunicación encargado de mantener informado al personal junto al departamento de recursos humanos y a lo externo a la sociedad con publicaciones sobre las Actividades por canales digitales, perifoneo y otros.</p> <p>Evidencias: Circulares de actividades, publicaciones de Facebook</p>	<p>No se actualiza el Portal Web de la institución</p>
<p>9) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Se realizan reuniones de trabajo y se forman equipos de seguimiento para los proyectos municipales.</p> <p>Evidencia: Reuniones con el Comité de calidad.</p>	

<p>10) Confirman una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Cuenta con un personal de prensa y comunicación encargado de mantener informado al personal junto al departamento de recursos humanos y a lo externo a la sociedad con publicaciones sobre las Actividades por canales digitales.</p> <p>Evidencias: Circulares de actividades, publicaciones de Facebook.</p>	<p>No se comunica de forma efectiva a través de medios escritos como boletín informativo</p>
<p>11) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>El Ayuntamiento cuenta con un equipo de directores departamentales que impulsan sus empleados y trabaja para el fortalecimiento de la mejora. Los encargados departamentales realizan reuniones para la mejora en los servicios ofrecidos y los lunes revisamos los avances de forma presencial o por la plataforma zoom, por grupo de whatsapp.</p> <p>Evidencia: Acta y registro de asistencia de Reuniones con Enc. Departamentales.</p>	
<p>12) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>El ayuntamiento informa a los empleados sobre nuevos objetivos y metas previo a la implementación sobre los avances del SISMAP y otros programas.</p> <p>Evidencia: Registro de asistencia de reuniones del Comité de Calidad</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo: mostrando integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad, etc.).</p>	<p>El Ayuntamiento realiza reuniones para motivar al cumplimiento de las normas, integridad y honestidad. Los directivos participan en actividades y estimula a la creación de equipos de mejora.</p> <p>Evidencia: convocatoria de reuniones con el comité de calidad y reuniones de evaluación de los Objetivos programados.</p>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y de liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Se cuenta con un ambiente laboral liberal y democrático donde los empleados son libres de expresar sus ideas y conceptos.</p> <p>Evidencia: Registro de asistencia reunión de empleados con el Alcalde para evaluación.</p>	
<p>3) Informan y se consultan los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se realizan reunión para consultar sobre actividades relacionadas con la institución.</p> <p>Evidencia: Asistencia y fotos de reuniones administrativas.</p>	
<p>4) Empoderan al personal y le brinda apoyo para el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>La administración municipal brinda todo el apoyo requerido a los empleados para el desarrollo de sus funciones en sus respectivas áreas.</p> <p>Evidencia: registro de asistencia de empleados en capacitaciones</p>	

5) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Se delega responsabilidades en los empleados para fomentar conocimientos en la ejecución de sus funciones. Evidencia: Minutas de Actividades, Fotos de Actividades.	
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nuevas demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	El ayuntamiento incentiva la participación en capacitaciones para desarrollar competencias Evidencia: Talleres con el MAP	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.		No se evidencia reconocimiento o premiaciones al esfuerzo tanto individual como de los equipos

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>Las autoridades realizan asambleas zonales y reuniones con los comunitarios para recoger las necesidades prioritarias de la comunidad .</p> <p>Evidencia: Foto, registro de asistencia y listado de obras solicitadas en las zonas que componen el Distrito Municipal</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.</p>	<p>Se realizan reuniones para mantener las relaciones con las autoridades políticas.</p> <p>Evidencia: Invitaciones a reuniones</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Se identifican políticas públicas con grupos de Interés, comunitarios para incorporarlas a la institución según el presupuesto y apoyo de organismos privados.</p>	

	Evidencia: Reuniones con CDM/ Juntas de vecinos.	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.	Los servicios ofrecidos a la sociedad están acorde a las políticas públicas definidas según la ley, Ejecutando según los recursos recibidos. Evidencia: Ejecuciones Presupuestarias.	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, entidades del sector municipal, etc.).	El Ayuntamiento gestiona acuerdos con instituciones de medio ambiente, grupos comunitarios, asociaciones y empresas del sector. Evidencia: fotos de reuniones, fotos de jornadas de trabajos, acuerdos	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	El Ayuntamiento participa en actividades de la sociedad organizada por grupos de interés. Evidencia: Invitaciones /Fotos de eventos.	
7) Promueven la conciencia pública, mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización; se cuenta con un desarrollo de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda.	El ayuntamiento promueve informaciones publicadas en Redes sociales de los servicios ofrecidos, debiendo fortalecer las publicaciones en la página web y otros medios Evidencia: Redes sociales Facebook	No se evidencia publicaciones en página web y medios escritos

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) Con la participación del Concejo de Regidores y/o lo vocales, analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local.</p>	<p>Esta junta Distrital da participación e integración activa del concejo de vocales en todas las actividades que como ayuntamiento realizamos.</p> <p>Evidencia: foto de participación de los regidores en jornadas de trabajo y convocatoria.</p>	
<p>2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>El ayuntamiento tiene identificados los grupos de interés y realiza levantamiento de necesidades para buscar soluciones.</p> <p>Evidencia: Fotos de reuniones</p>	
<p>3) Analiza las reformas públicas sectoriales para revisar/redefinir estrategias efectivas en beneficio del municipio o demarcación, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.</p>	<p>El ayuntamiento analiza junto al concejo de vocales los proyectos en beneficio de la comunidad.</p> <p>Evidencia: Fotos, ordenanzas y resoluciones de proyectos emitidos por el Concejo de Vocales del ayuntamiento</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>		No se ha realizado
<p>5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.</p>	<p>El ayuntamiento por medio de la consulta ciudadana da cumplimiento a la ley por medio de la realizaciones de cabildos abiertos para la planificación y desarrollo de obras importantes.</p> <p>Evidencias: fotos del acto de cabildo, y acta de asamblea</p>	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<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>	<p>La Misión y visión están definidas en la institución y representan el referente para los objetivos de desarrollo en proyectos comunitarios como prioridad del ayuntamiento, acordes a la Estrategia Nacional de Desarrollo.</p> <p>Evidencia: Misión y visión colgada en el Ayuntamiento.</p>	
<p>2) Involucra a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual y Presupuesto Participativo 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>	<p>El ayuntamiento involucra los grupos de interés, como juntas de vecinos, comerciantes, agricultores y religiosos.</p> <p>Evidencia: Convocatorias, registros de asistencias y fotos.</p>	
<p>3) Toma en cuenta aspectos de sostenibilidad (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>El ayuntamiento integra en sus planes y estrategias aspectos de gestión ambiental, de responsabilidad social, diversidad y género.</p> <p>Evidencia: fotos de publicaciones sobre gestión ambiental y género.</p>	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>La aprobación del Presupuesto de ingresos y Gastos tiene la asignación de los recursos Necesarios.</p> <p>Evidencia: Presupuesto 2022 presentado ante la DIGEPRES</p>	

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 se evidencia
<p>2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>		No se evidencia
<p>3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.</p>	<p>El alcalde realiza rendición de cuentas anual y mediante reuniones procura edificar al personal sobre las acciones que como ayuntamiento encabezarán.</p> <p>Evidencia: foto de rendición de cuentas, registro de asistencia de reuniones con el personal</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>Se realiza rendición de cuentas anual ante el Concejo de vocales, grupos de interés y la sociedad en general sobre las ejecutorias de proyectos y planes futuros, dando cumplimiento a la transparencia de la gestión.</p> <p>Evidencia: Convocatorias, Fotos de acto de rendición de cuentas.</p>	
<p>5) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Se trabaja y está integrando a las actividades diarias el monitoreo constante de cara al SISMAP municipal, dando cumplimiento a los indicadores de gestión en coordinación con el MAP, MEPYD, DIGEIG, DGCP y otros organismos de apoyo.</p> <p>Evidencias: Fotos de reuniones virtuales y presenciales, registro de asistencia y minuta de reuniones de revisión de los avances del Sismap.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La 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>El ayuntamiento trabaja en mejoras de la tecnología, para brindar un mejor servicio a los ciudadanos.</p> <p>Evidencia: solicitudes para mejoras en el sistema Informático sobre módulo de nómina.</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>		No se realiza
<p>3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.</p>		No se evidencia
<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>El ayuntamiento trabaja para reorganizar las estrategias y métodos de planificación con los grupos de interés a lo interno con el comité de calidad sobre los indicadores de gestión en el SISMAP, y a lo externo con grupos de interés.</p> <p>Evidencia: Foto y registro de asistencia de reunión con el comité de calidad evaluando la posición en el SISMAP / Fotos de reunión con comunitarios.</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.		No se evidencia
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.	<p>En la actualidad se trabaja en el fortalecimiento de indicadores de gestión usando sus resultados para establecer programas de mejora continua como el SISMAP Municipal</p> <p>Evidencia: foto de reuniones, minuta de reuniones con asignaciones de actividades para la mejora institucional</p>	

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
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>Las autoridades del ayuntamiento trabajan en la revisión y actualización de mejoras a través de la unidad de planificación con el comité de calidad y RR HH, así como otras áreas para cumplir con las expectativas de los grupos de interés.</p> <p>Evidencia: reubicación de personal. reunión de las autoridades.</p>	

<p>2) Cuenta con una política de recursos humanos definida e implementada de forma transparente, basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>3) Cuenta con un manual y políticas de recursos humanos que consideran los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>El ayuntamiento selecciona el personal con justicia, respetando la diversidad, edad, raza y religión.</p> <p>Evidencia: nómina de empleados que muestra diversidad de género y edad.</p>	
<p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>El personal es seleccionado tomando en cuenta las habilidades y competencias necesarias para los puestos</p> <p>Evidencia: Lista y expedientes con perfil de personal</p>	
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>El ayuntamiento selecciona el personal con justicia, respetando la diversidad, edad, raza y religión.</p> <p>Evidencia: nómina de empleados que muestra diversidad de género y edad.</p>	
<p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas. El sistema de evaluación del desempeño del personal incluye indicadores relevantes para las decisiones a tomar en cuanto, por ejemplo: capacitaciones a planificar, promociones, rotación interna, entre otros.</p>		<p>No se evidencia</p>

<p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización; por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>El ayuntamiento aplica políticas de género a través de los recursos humanos con apoyo a la oficina de la vice Alcaldesa y la unidad de género. Los colaboradores tienen una composición con amplia participación a la mujer quienes participan en programas de formación.</p> <p>Evidencia: nómina de empleados y Registros de asistencias, fotos de capacitaciones con el MAP /DIGEIG/ MEPyD.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>La institución promueve la mejora de las capacidades de algunos miembros de la organización con actividades formativas impartidas por el MAP y otros organismos. Evidencia: fotos y registros de asistencias de talleres</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>		No se evidencia
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>El personal de nuevo ingreso recibe orientación del Dpto. de RR HH participando en prácticas para mejorar habilidades en el uso de tecnologías. Evidencia: foto de entrenamientos al personal de nuevo ingreso.</p>	

<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. Los planes de capacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.</p>	<p>El ayuntamiento apoya actividades para desarrollar el liderazgo y gerenciales participando en talleres de formación.</p> <p>Evidencia: Reg. De asistencia de Capacitaciones con el MAP.</p>	<p>No se evidencia Plan Anual de Capacitación</p>
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>El personal de nuevo ingreso recibe orientación del Dpto. de RR HH y directores del área correspondiente.</p> <p>Evidencia: Foto de entrenamientos al personal.</p>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación al personal (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales)</p>	<p>La institución promueve la capacitación por medios virtuales y presenciales, a través de instituciones públicas como el MAP /DIGEPRES/ MEPyD.</p> <p>Evidencia: certificados, registro de asistencia.</p>	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>La formación que reciben los colaboradores se comparte con los compañeros.</p> <p>Evidencia: foto de equipos de trabajo compartiendo las informaciones aprendidas de cursos talleres.</p>	

10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.		No se ha realizado

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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.</p>	<p>Se promueve la cultura interna de comunicación Para fortalecer el trabajo en equipo.</p> <p>Evidencia: fotos de reuniones de equipos de trabajo para el fortalecimiento institucional.</p>	
<p>2) Implementa acciones para que el personal se involucre activamente en los procesos a través de espacios (promoción de asociación de servidores públicos y representación) para que el personal se exprese y aporte sus ideas, quejas o sugerencias.</p>		No se ha realizado
<p>3) Involucra al personal en la formulación y el desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, el diseño y mejora de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión.</p>	<p>Los empleados y representantes participan se involucran para participar en la conformación del Comité de calidad y de Compras y Contrataciones.</p> <p>Evidencia: lista de miembros de comité de calidad y comité de compras.</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas, direcciones o departamentos, como para toda la organización.</p>	<p>Se promueven reuniones a través del comité de calidad para buscar consenso sobre los objetivos y la manera de medir su ejecución.</p> <p>Evidencia: Registro de asistencias y acta del comité de calidad</p>	

5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral, comunicando sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.		No se ha realizado
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.	<p>La institución hace acciones para que los empleados estén cómodos para llevar a cabo sus labores de una Manera eficiente.</p> <p>Evidencia: Orden de compra para aire Acondicionado y mobiliarios.</p>	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	<p>El ayuntamiento aplica políticas internas para los recursos humanos sobre flexibilidad en los horarios, permisos por maternidad.</p> <p>Evidencia: Cartas de permisos y licencias por maternidad.</p>	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>Se evidencia ayuda a empleados, por muerte, enfermedad, colaboración para fines de estudio</p> <p>Evidencia: donativos por caso de muerte de familiares, permisos para estudios.</p>	
9) Cuenta con sistema de compensaciones, recompensas y reconocimientos para el personal, sea o no en forma monetaria (por ejemplo: Salario Emocional, bonos, la participación en diversas actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).		No se evidencia
10) Propicia la conformación de la asociación de servidores públicos (ASP) de la institución.		No se ha realizado

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

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, la reglamentación del funcionamiento del Consejo de Desarrollo Municipal a través de resolución, etc.).</p>	<p>Existen relaciones con el sector privado. Como los comercios y punto de venta de artículos funerarios en nuestro Distrito.</p> <p>Evidencia: foto de reuniones con representantes de Barrick, lista de compras de productos o servicios.</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.	El ayuntamiento gestiona colaboración con el Servicio Nacional De Salud, El Ministerio De Medio Ambiente, donde ambas instituciones nos beneficiamos. Evidencia: fotos operativos de vacunación con el SNS y Medio Ambiente.	
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.		No se evidencia
4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No se evidencia
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 evidencia

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) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización; publicación de informes de gestión, ejecución presupuestaria, procesos de licitación, ejecución y costo de obras etc.</p>	<p>El ayuntamiento trabaja en el proceso de asegurar la transparencia, presentando informaciones y Publicaciones sobre informes mensuales y anuales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - CD - Redes Sociales - Entrevista al Alcalde - Ruedas de prensa 	

<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados. Por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.</p>	<p>Se está trabajando con representantes de la sociedad en los temas de consulta Evidencia: - Cabildos Abiertos. - Reuniones. - Presupuesto participativo</p>	
<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>	<p>Se le da la participación a los comunitarios mediante asambleas para la elección de obras de importancia para las diferentes secciones de Zambrana. Evidencia: acta de asamblea comunitaria, fotos, publicaciones fb.</p>	
<p>4) 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</p>	<p>Las sugerencias y quejas llegan al ayuntamiento mediante cartas o comisiones de los diferentes grupos de interés, sin embargo se debe ampliar los canales de sugerencias. Evidencias : foto de redes sociales y comisiones que visitan el ayuntamiento</p>	<p>No se evidencia canales para opiniones de los munícipes como el buzón de sugerencias</p>
<p>5) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, como, por ejemplo, el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Se les informa a los clientes de los servicios disponibles de la institución, en la actualidad la institución trabaja en la actualización del menú de servicios en el portal transparencia. Evidencia: Hoja de servicios publicadas en el mural institucional, comunicados a las diferentes secciones.</p>	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Documento Externo
SGC-MAP

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>	<p>La institución cuenta con un sistema que genera las Ejecuciones presupuestarias acorde a lo establecido en la Ley 176-07, se emiten reportes financieros del SIAFIN.</p> <p>Evidencia: Organismos Rectores y SISMAP Municipal.</p>	
<p>2) Evalúa los riesgos análisis de riesgo de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>		No se evidencia
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>Hay evidencias de transparencia presupuestaria con los envíos actualizados a los organismos de control financiero.</p> <p>Evidencia: Informes Financieros, Presupuesto, Informes a la Sala Capitular.</p>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Contamos con un Sistema que nos permite revisar la ejecución presupuestaria.</p> <p>Evidencia: sistema SIAFIN</p>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos, presupuestos participativos).</p>	<p>Contamos con un sistema de planificación p presupuestaria para controlar la ejecución y disponibilidad.</p> <p>Evidencia: Sistema SIAFIN</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Se delega las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero, con vista a la mejora y capacitación de todo el personal para un eficaz resultado.</p> <p>Evidencia: registro de asistencia del personal</p>	

	financiero en capacitaciones	
7) Pública la información presupuestaria de forma sencilla y de manera entendible, con acceso garantizado para la población y partes interesadas. (Publicidad de plan operativo, plan de desarrollo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales).		No se ha realizado

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>	<p>La institución cuenta con un sistema que genera las ejecuciones presupuestarias acorde a lo establecido en la Ley 176-07, se emiten reportes financieros del SIAFIN.</p> <p>Evidencia: Organismos Rectores y SISMAP Municipal.</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>El Ayuntamiento cuenta con informaciones recogidas y procesadas, presentadas a los directivos y organismos de control.</p> <p>Evidencia: Sistema SIAFIN</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>El Ayuntamiento cuenta con informaciones recogidas y procesadas, presentadas a los directivos y organismos de control.</p> <p>Evidencia: Sistema SIAFIN.</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información</p>		No se evidencia

externa relevante y también para obtener aportes creativos.		
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.		No se ha realizado
6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.		No se ha realizado
7) Asegura el acceso y el intercambio de información relevante y datos abiertos con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.	El ayuntamiento difunde sus informaciones a través de reuniones, WhatsApp, E-mail, y en la actualidad se trabaja en fortalecer los canales como boletines, mural y otros medios. Evidencia: E-mail dirigidos a los empleados, grupo de whatsapp.	
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	Existe un archivo que contiene toda la información Referente a cada empleado. Evidencia: expedientes de personal	

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.	La institución cuenta con tecnologías para apoyar el buen desempeño institucional para el logro de los objetivos propuestos para brindar un mejor servicio. Evidencia: Fotos de los equipos tecnológicos	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se evidencia
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (<i>big data</i> ,		No se ha evidencia

automatización, robótica, análisis de datos, etc.).		
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	La institución utiliza las tecnologías para apoyar la innovación en la presentación de los servicios y utiliza el sistema informático SIAFIN con herramientas que garantizan la salvaguarda de las informaciones Evidencia: sistema SIAFIN	
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente: mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones 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.	La institución utiliza herramientas de las TIC para apoyar y proporcionar una mejora en la entrega de servicios con documentos y solicitudes que procuran rapidez a los ciudadanos	
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.	El sistema SIAFIN proporciona seguridad y protección efectiva en las informaciones registradas Evidencia: Sistema informático SIAFIN	
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		No se ha evidencia

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>Las autoridades organizan planes de remodelación de algunos espacios para brindar un mejor servicio a los ciudadanos.</p> <p>Evidencia: Pago de servicios por materiales para Mantenimiento de oficinas.</p>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los munícipes, personal y visitantes.</p>	<p>El ayuntamiento tiene una estructura física organizada, con oficinas separados para los trabajos y brindar servicio.</p> <p>Evidencia: Imágenes de palacio municipal</p>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, funerarias, cementerios, mataderos, mercados, parques, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>Las autoridades organizan planes de remodelación de algunos espacios para brindar un mejor servicio a los ciudadanos.</p> <p>Evidencia: Pago de servicios por materiales para Mantenimiento de oficinas.</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Las autoridades motivan a los ciudadanos a visitar las instalaciones municipales para la solicitar servicios.</p> <p>Evidencia: Reuniones con los comunitarios.</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.</p>	<p>Las autoridades monitorean y controlan el uso de los medios de transporte, evitando el uso y consumo innecesario.</p> <p>Evidencia: Relación de ejecución de gastos. Registro de asistencia de reuniones con el personal</p>	

6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad).	El ayuntamiento cuenta con parqueos de buen acceso a su edificio para los empleados y ciudadanos Evidencia: foto del área de parqueos del Palacio Municipal.	No se evidencia rampa de acceso para personas con condiciones especiales
--	---	--

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 se realiza
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.		No se realiza
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. (Identificar qué acciones toma la entidad municipal para gestionar los riesgos que afectan el funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.)		No se evidencia

4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	El ayuntamiento cuenta con encargados departamentales con responsabilidades y competencias asignadas acorde a las actividades de la entidad. Evidencia: nómina, lista de encargados departamentales.	No se evidencia las responsabilidades documentadas
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.		No se evidencia
6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.		No se evidencia
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).		No se evidencia
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up/resguardo de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).		No se ha realizado

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.		No se evidencia

<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>	<p>Este ayuntamiento se encuentra comprometido con el buen desempeño y cumplimiento de las tareas que como cabildo encaramos, prestando especial atención al fortalecimiento en la tarea de recolección de los residuos sólidos.</p> <p>Evidencia: fotos de adquisición de equipos.</p>	
<p>3) Considera criterios de inclusión en la gestión de la diversidad y la igualdad de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de todos los colectivos, de los ciudadanos/clientes y todos los grupos de interés.</p>	<p>El ayuntamiento toma en cuenta la inclusión en diversidad e igualdad de género al momento de satisfacer las necesidades colectivas de los ciudadanos.</p> <p>Evidencia: Renglón de gastos con partidas del presupuesto destinada a género y salud, así como apoyo a programas especiales dirigido a la mujer</p>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos).</p>	<p>El Ayuntamiento promueve el horario de atención en los servicios a la municipalidad informando en un lugar visible de la institución y publicado en redes sociales; más, deberá tener mayor publicación a través de la página web.</p> <p>Evidencia: Foto publicación en la entrada del ayuntamiento.</p>	<p>No se evidencia promover la accesibilidad en la página web y en otros canales</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal: 1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma</p>	<p>Este ayuntamiento se encuentra en el proceso de formulación del auto diagnóstico CAF, el cual permitirá esclarecer las áreas a fortalecer en la institución.</p>	

<p>cadena de servicio. (Coordinación interna como para hacer el autodiagnóstico 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.)</p>	<p>Evidencia; foto, convocatoria y registro de asistencia de sesión de trabajo del comité de calidad</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. (Definición de las condiciones de trabajo y comunicación para las actividades compartidas o codependientes entre diferentes instituciones).</p>	<p>La junta distrital actúa en consonancia a otras instituciones del estado, con el objetivo de crear relaciones fuertes a favor de distrito de Zambrana</p> <p>Evidencia: fotos del alcalde con autoridades de la liga Municipal, ayuntamiento Municipal de Cotuí, redes sociales fb.</p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)</p>	<p>Se trabaja conjuntamente con organizaciones de servicios y Mesa Seguridad Ciudadana</p> <p>Evidencia: Foto y registro de asistencia de participación en las reuniones de la mesa de seguridad ciudadana de la Prov. Sánchez Ramírez</p>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas</p>	<p>Se hacen encuentros con organizaciones, juntas de vecinos, gremios y clubes.</p>	

estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Evidencia: Fotos de actividades con la comunidad (Deporte, arreglo de casitas y otras actividades.	
---	--	--

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

I. 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>	<p>Las autoridades dan asistencia a todos los munícipes, grupos, asociaciones o juntas de vecinos que acuden a la institución, con espacio abierto para sugerencias o solicitudes.</p> <p>Evidencia: Cartas de citas y fotos de reuniones</p>	<p>No se ha medido la imagen global de la institución a través de encuestas o buzones de sugerencias</p>
<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</p>	<p>Los munícipes /clientes reciben atención de todo el personal dando respuesta a solicitudes de servicios y manifiestan su satisfacción por trato recibido de forma directa y a través de las redes sociales.</p> <p>Evidencia: comentarios personales y por las redes sociales (Facebook)</p>	

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).	Se involucra a los ciudadanos en el proceso de presupuesto participativo para la toma de decisiones Evidencia: Fotos de reuniones, Registro de asistencia de asambleas comunitarias	
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.).	Los munícipes /clientes tienen información disponible por medio de la oficina de acceso a la información, en las oficinas de la institución y canales de redes sociales Evidencia: opinión de las publicaciones en la página de Facebook	No se ha medido la opinión de los munícipes sobre la transparencia a través de portal web
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. La opinión de los munícipes/clientes sobre la ética del gobierno local.	Los ciudadanos al recibir los servicios muestran su confianza al recibir información de forma transparente con los informes de rendición de cuentas sobre el manejo de los recursos. Evidencia: opiniones a través de las redes sociales	

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>	<p>Se cuenta con canales de información y los munícipes tienen fácil acceso a los servicios de forma presencial, incluyendo personas con dificultades para caminar, ya que la entrada presenta espacio apto con disponibilidad para adecuarse.</p> <p>Evidencia: Página Web, redes sociales</p>	<p>No se ha medido la opinión sobre la facilidad en el acceso a las personas discapacitadas, ya que la entrada no cuenta con rótulo o señalizaciones especiales</p>
<p>2) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). La opinión de los munícipes sobre los servicios.</p>	<p>La institución realiza actividades de enfoque medioambiental junto a organismos e instituciones de cuidado y protección medio ambiental</p> <p>Evidencia: fotos de charlas y jornadas de reforestación y protección del medio ambiente</p>	<p>No se ha medido la opinión de los munícipes sobre los estándares de calidad</p>
<p>3) La opinión de los munícipes sobre la variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: los negocios, moradores, proveedores. (Teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).</p>		<p>No se ha medido la opinión a través de la encuesta de satisfacción sobre la variedad de los servicios</p>
<p>4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.</p>	<p>Los ciudadanos opinan de forma abierta sobre los esfuerzos de la entidad para buscar soluciones a problemáticas que afectan a la comunidad</p> <p>Evidencia: Opiniones de las redes sociales</p>	<p>No se ha medido la opinión desde otros canales</p>
<p>5) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. La opinión de los munícipes sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.</p>	<p>Los ciudadanos manifiestan confianza en los productos y servicios de la institución expresando su opinión de al recibir el servicio y a través de las redes sociales</p> <p>Evidencia: comentarios de Facebook</p>	
<p>6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>7) Digitalización en la organización. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad</p>		<p>No se ha medido</p>

municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.		
---	--	--

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>	<p>El tiempo para dar respuestas a las solicitudes varia en relación con las necesidades de los ciudadanos/ usuarios y acordes a los plazos establecidos por la ley de acceso a la información pública. En cuanto a otras solicitudes, la institución trabaja para dar respuesta rápida.</p> <p>Evidencia: entrega de solicitudes a ciudadanos</p>	
<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 se evidencia el número y tiempo de procesamiento de quejas para dar respuesta.
<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 evidencia resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con la entidad
<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
-----------------	---	------------------------

<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>	<p>La institución dispone y utiliza canales para comunicación escritos, impresos y digitales. Evidencia: Mural informativo institucional, publicaciones en periódicos y Redes sociales Facebook</p>	<p>No se evidencia utiliza otros canales de información como boletines, brochures, digitales como página web, y otros medios.</p>
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información. Si toda la información que debe publicarse en la página web de la entidad municipal se publica completa y a tiempo, o cuántas veces al año y en qué proporción.</p>	<p>La institución se encuentra en proceso de apertura y actualización de su página web como herramienta principal de carácter institucional para publicaciones de las informaciones. Evidencia: correo electrónico y carta de solicitud a la OPTIC</p>	<p>No se evidencia página web activa</p>
<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>		<p>No se evidencia</p>
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>El horario de oficina para asistencia a los ciudadanos clientes es de 8:00 am a 1:00 pm. Evidencia: Publicación en el Mural Informativo. Y en la Oficina de Recursos Humanos</p>	
<p>6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>El tiempo de espera para un servicio varía en relación con las necesidades de los ciudadanos/ usuarios y acorde a los plazos establecidos por la ley de acceso a la información pública. En cuanto a otras solicitudes, la institución trabaja para dar respuesta rápida. Evidencia: respuesta de servicios de limpieza y recogida de escombros</p>	<p>No se evidencia la publicación de la información sobre tiempo programado</p>
<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>	<p>El costo de algunos servicios es gratis. Los arbitrios están establecidos por resoluciones del Concejo de Regidores. Evidencia: Resolución del Concejo de regidores</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.	El ayuntamiento dispone de información acerca de servicios a través algunos canales. Evidencia: publicación en mural institucional.	No se evidencia información publicada en la página web
---	--	--

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.)	Los grupos de interés forman parte en los procesos del presupuesto participativo. Evidencia: Lista de participación	No se ha medido el grado de implicación
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se cuenta con el número de quejas y sugerencias recibidas y los 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 se tiene el grado de utilización con indicadores para medir los resultados de innovación
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes. Resultados de	El ayuntamiento realiza actividades en apoyo al desarrollo de diversidad y género junto a ONG e instituciones del sector privado.	No tenemos resultados de indicadores de cumplimiento

indicadores de servicios prestados a la diversidad de los munícipes.	Evidencia: Fotos, videos y registro de asistencia de talleres de manualidades	
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 tiene resultados

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.</p>	<p>este ayuntamiento con la oficina de Libre Acceso a la Información Pública, donde se le da respuesta según la ley dentro de los 15 días laborables.</p> <p>Evidencia: Registros de estadística, Formularios de solicitud de información.</p>	
<p>2) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.) Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.</p>	<p>Este ayuntamiento le da acceso a las informaciones de los servicios y participación en cada uno de los procesos de presupuesto participativo, sesiones de la sala capitular.</p> <p>Evidencias: fotos y registro de asistencia.</p>	
<p>3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Trabajamos basado en los procesos de transparencia reportando las informaciones a los diferentes órganos de controles.</p> <p>Evidencia: Reporte de presupuesto a la DIGEPRES, informes financieros enviado a contraloría, y otros.</p>	

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>	<p>Los servidores /empleados están identificados en el rendimiento general de la institución participando y dando sus servicios a los ciudadanos con entrega y compromiso y su opinión positiva o de mejora la manifiestan en las reuniones.</p> <p>Evidencia: fotos de reuniones</p>	<p>No se cuenta con el buzón de sugerencias</p>
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones, actividades de mejora y su conocimiento de la misión, visión y valores. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre qué tanto está involucrado el personal en la toma de decisiones y en el conocimiento y empleo de la misión, visión y valores.</p>	<p>El personal se involucra en actividades de mejora para lograr una mejora institucional y conocen de la misión, visión y valores.</p> <p>Evidencia: Foto del personal en jornadas de trabajo</p>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre si el personal participa en actividades de mejora de la entidad municipal, como en la autoevaluación con el Modelo CAF.</p>	<p>Este Ayuntamiento está trabajando con el Autodiagnóstico CAF encabezado por el comité de calidad y el alcalde.</p> <p>Evidencia: Foto y registro de asistencia de jornadas de trabajo, correo de envío de evidencias</p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés.</p>	<p>El personal tiene noción de la importancia de los valores éticos y de los conflictos de interés.</p> <p>Evidencia: fotos de directivos del ayuntamiento en reuniones</p>	<p>No se evidencia capacitaciones para todo el personal sobre el tema de ética e integridad pública</p>

<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.</p>	<p>El ayuntamiento participa en los eventos o actividades de limpieza, deportivos, cuidado del medio ambiente, talleres para capacitaciones a mujeres, capacitaciones a jóvenes con el INFOTEP, apoyo a discapacitados, embarazadas y personas ante duelo por pérdida de familiares.</p> <p>Evidencia: fotos de operativos de limpieza y desinfección por el Covid 19. Fotos de apoyo a eventos deportivos. Foto de talleres para capacitar a mujeres en artesanías, Fotos de talleres para jóvenes de la comunidad con el Infotep</p>	
<p>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.</p>	<p>En el ayuntamiento tenemos apertura en cambio para la mejora institucional y el personal se muestra positivo y receptivo a los nuevos procesos de cambio.</p> <p>Evidencia: fotos y registro de asistencia de Jornadas de trabajo para fortalecimiento y cumplir con los indicadores del SISMAP Municipal- Distrital</p>	
<p>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.</p>	<p>El personal muestra satisfacción con el uso de la tecnología para mejorar y hacer el trabajo con más eficiencia.</p> <p>Evidencia: opinión manifestada en reuniones. Foto de equipos tecnológicos</p>	
<p>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.</p>	<p>Contamos con personal prestos a involucrarse en los procesos de cambios para la mejora continua de las funciones.</p>	

	Evidencia: Fotos en jornadas de trabajo para el autodiagnóstico Caf	
--	---	--

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>	<p>El personal directivo y de mando medios ejecutan su trabajo basado en los objetivos trazados para el rendimiento de la institución y el buen servicio al ciudadano.</p> <p>Evidencia: Foto de reuniones de trabajo</p>	
<p>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.</p>		No se ha medido el diseño y la gestión de los procesos de la organización
<p>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.</p>		No se ha realizado la evaluación del personal
<p>4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.</p>	<p>El personal comparte sus conocimientos en procesos de reuniones cruzadas de apoyo departamental de acuerdo con los talleres y capacitaciones recibidas.</p> <p>Evidencia: Foto de taller sobre Planificación Municipal</p>	

5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.	Contamos con una comunicación interna a través de grupos de WhatsApp, mural informativo y reuniones. Evidencia: foto de grupos de WhatsApp. Foto de mural informativo	
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 se evidencia reconocimientos al esfuerzo del personal y equipos de trabajo
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.	En el ayuntamiento tenemos apertura a la innovación y el cambio para la mejora institucional y el personal se muestra positivo y receptivo a los nuevos procesos de cambio Evidencia: fotos y registro de asistencia de Jornadas de trabajo para fortalecimiento y cumplir con los indicadores del SISMAP Municipal- Distrital	

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.	Existe buen ambiente de trabajo y la gestión de conflictos se organiza a través de reuniones entre unidades departamentales. Evidencia: fotos y registro de asistencia de reunión del Alcalde, y otras autoridades del Ayunt, así como del comité de calidad.	

<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). La opinión del personal sobre cómo toma en cuenta la entidad municipal la vida de los colaboradores para que puedan mantener el equilibrio entre el trabajo y todo lo demás en sus vidas.</p>	<p>La dirección y el departamento de RR HH toma en cuenta la situación de cada empleado facilita horarios para que cumplan con sus compromisos educativos, para citas médicas, Jornada de vacunación de sus hijos, entre otros. Evidencias: carta autorización de permisos</p>	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. La opinión del personal sobre la discriminación o la igualdad de oportunidades para progresar en la entidad municipal.</p>	<p>se evidencia consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización a través de RR HH, sin distinción de género, raza, color, posición, o condición, aplicando los lineamientos de la Ley de Función Pública Evidencia: nómina de empleados compuesta por mujeres y hombres en diferentes cargos</p>	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.</p>	<p>las condiciones ambientales del trabajo son buenas y se trabaja para un mejor resultado, Estructura física iluminada, con distribución de oficina acorde para el desempeño de las funciones y la atención de los ciudadanos. Evidencia: Fotos de las oficinas y equipos utilizados para la realización de las funciones</p>	

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

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

<p>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>		<p>No se ha trabajado con el proceso por competencias de carrera administrativa.</p>
<p>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.</p>	<p>Hay motivación para el trabajo. Los directivos y el comité de calidad están empoderados en acciones para mejorar las habilidades y los resultados. Evidencia: Registro de asistencia y fotos de las reuniones con el personal</p>	
<p>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.</p>	<p>Se realiza formación y capacitaciones alineado con los objetivos de la organización. Evidencia: Foto de taller sobre Planificación e inversión pública impartido por el Mepyd</p>	<p>No se cuenta con el plan Anual de capacitación</p>

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1) Resultados generales en las personas.

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 la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de</p>		<p>No contamos con indicadores relacionados a la retención del personal</p>

quejas, número de días de huelga, cantidad de renuncias de personal, etc.).		
2) Nivel de participación en actividades de mejora. Por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.	Existe un nivel de compromiso e involucramiento en las mejoras institucional. Evidencia: registro de asistencia actividades de fortalecimiento institucional.	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción)		No se evidencia número de dilemas éticos ni reporte de denuncias por 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.	El personal participa de forma recurrente a las actividades de responsabilidad social que organiza el ayuntamiento de forma voluntaria. Evidencia: Fotos de participantes en entrega de sillas de rueda. Foto de operativos de limpieza y desinfección	
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).	El personal dedica las horas programadas en algunos eventos para formación en procura de mejorar la calidad en sus funciones para un buen servicio y atención al ciudadano. Evidencia: Foto y registro de asistencia en taller Sobre contabilidad gubernamental. Certificado por el buen uso de las normas contables	

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, calificaciones del trabajo según el supervisor).</p>		<p>No tenemos un índice de productividad ni resultados de las evaluaciones del personal</p>
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación. (Evaluación de la capacidad para usar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y tecnología en general para hacer el trabajo más eficiente).</p>		<p>No contamos con indicadores sobre uso o evaluación de la capacidad para usar tecnología (computadoras, correos electrónicos)</p>
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación. (Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas, cuántas personas completan el programa de capacitación, los cursos y los talleres que se les pide hacer en el ayuntamiento/junta de distrito municipal).</p>		<p>No tenemos indicadores de tasa de participación en actividades formativas.</p>
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos. (Por ejemplo: Indicadores de si hay unas condiciones para el reconocimiento del buen trabajo, cuántos ganan este reconocimiento por año.)</p>		<p>No se cuenta con la frecuencia de reconocimiento al personal</p>

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Documento Externo
SGC-MAP

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 tienen los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades.)</p>	<p>El ayuntamiento trabaja, coordina y apoya áreas deportivas, con utilerías, reconocimientos; acondiciona y construyen instalaciones deportivas en los diferentes sectores de la ciudad. En lo cultural, promueve y asiste conferencias y charla. Apoyo a personas necesitadas, colaborando con recursos, medicamentos, equipos médicos, material para reparación de viviendas, etc. (Depto. Asistencia Social). Evidencia: ejecuciones presupuestarias, publicaciones en Facebook.</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.) Opinión tienen los munícipes, 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>Se trabaja con el buen uso de los recursos y la distribución justa en la compra de productos comercio local, asegurando una mejora en la economía para contribuir al fortalecimiento municipal. Evidencia: ejecuciones financieras.</p>	
<p>3) 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 que tienen los munícipes y medios</p>	<p>El Ayuntamiento da importancia a la participación democrática de las instituciones y grupos sociales en el diseño y aplicación de planes que favorezca a la municipalidad.</p>	

<p>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>Evidencia: foto de iluminación de las calles. Fotos de reparación y construcción de caminos vecinales</p>	
<p>4) 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. Exponer 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>En la institución procuramos ser transparente en todas las ejecuciones del manejo de los recursos público, en cada rendición de cuenta se detalla el uso correcto de los recursos, publicamos los resultados en las páginas de redes sociales, periódicos y publicación en medios digitales masivos, en evento presencial a los munícipes asisten de todas las comunidades. Evidencia: Foto y discurso de rendición de cuentas. Foto de publicaciones en las redes sociales y periódicos.</p>	
<p>5) 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>El ayuntamiento hace uso del respeto de los principios y valores éticos, la transparencia con que se maneja la entidad se refleja en la opinión de los munícipes con opiniones en las publicaciones de las redes sociales y en el reconocimiento por parte de organismos como Contabilidad Gubernamental. Evidencia: Reconocimiento por haber cumplido con las normas contables por parte de la Dir. General de Contab. Gubernamental</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.). Ejemplo: Cantidad de iniciativas y qué resultados presenta la entidad del gobierno local para contribuir a la mejora del medio ambiente.</p>	<p>La institución realiza actividades de enfoque medioambiental junto a organismos como Unidad de electrificación Rural y sub-urbana (UERS) e instituciones de cuidado y protección medio ambiental, así como la empresa minera Barrick para contribuir a la mejora del medio ambiente.</p> <p>Evidencia: fotos de charlas y jornadas de reforestación y protección del medio ambiente</p>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. Ejemplo: Cantidad eventos o actividades en las que las autoridades o sus representantes se reúnen o trabajan de acuerdo con otros sectores de la sociedad, participación de la entidad de gobierno local en las actividades del Consejo de Desarrollo del Municipio.</p>	<p>Se mantiene una buena relación con los grupos comunitarios, con las asociaciones de comerciantes, el sector educativo y grupos representantes de la sociedad.</p> <p>Evidencia: foto de reuniones con sectores de la sociedad para el pres. participativo</p>	

<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, de publicaciones a favor y en contra en redes sociales, reportajes y entrevistas en medios de comunicación local, etc.).</p>	<p>Las publicaciones en facebook presentan un grado de importancia en la comunicación local y medios digitales de las obras sobre las iniciativas asumidas por la organización. Evidencia: publicaciones en redes sociales facebook. Publicaciones en diarios digitales</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>El ayuntamiento trabaja, coordina y apoya áreas deportivas, con utilerías, reconocimientos; acondiciona y construyen instalaciones deportivas en los diferentes sectores de la ciudad. En lo cultural, promueve y asiste conferencias y charla. Apoyo a personas necesitadas, colaborando con recursos, medicamentos, equipos médicos, material para reparación de viviendas, etc. (Depto. Asistencia Social). Evidencia: ejecuciones presupuestarias, publicaciones en Facebook.</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>El ayuntamiento participa con sus colaboradores y contribuye a proyectos de participación y generosidad para ayuda a la sociedad. Evidencia: participación en la organización de talleres de artesanías dirigidos a mujeres, competencias deportivas, entre otros.</p>	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. (Por ejemplo: número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, reuniones, alianzas, otros).</p>		<p>No se evidencia participación en benchmarking</p>
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación</p>	<p>El ayuntamiento apoya y organiza programas de prevención en la salud, jornadas de vacunación para ciudadanos y empleados Evidencia: jornada de vacunación contra el Covid-19</p>	

costo/calidad de estos programas, jornadas de vacunación para munícipes o para 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).		Aun no contamos con una medición de la responsabilidad social
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No se evidencia número de voluntarios

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 resultados en términos de cantidad y calidad de servicios
2) Resultados en términos de Outcomes (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No tenemos resultados sobre el impacto en la sociedad y los beneficios directos de los servicios
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No tenemos análisis de resultados de la evaluación comparativa en términos de productos
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	Los contratos y acuerdos se legalizan, esto permite el cumplimiento apegado a la ley Evidencia: Libros de Registros	

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

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de:</p> <p>1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>Se trabaja en planes de RR HH para la mejora del conocimiento de los colaboradores. Evidencias: Fotos de reuniones</p>	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>La institución trabaja para fortalecer y mejorar la innovación Evidencia: Foto y registro de asistencia reunión para elaborar el plan de mejora CAF</p>	
<p>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.)</p>		No se ha realizado benchmarking
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.).</p>	<p>Se realizan actividades en conjunto con otros organismos como Medio Ambiente, Junta de Vecinos, Obras Públicas, EDENORTE y otros Evidencia: acuerdos de electrificación con EDENORTE. Acuerdo con obras públicas</p>	

5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (Por ejemplo: porcentaje de concordancia entre la estructura aprobada y la nómina, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo), puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).	Se realizan reuniones para la eficacia de las operaciones y la mejora de los servicios, se analiza actividades para la mejora de los indicadores de medición en la puntuación del ranking SISMAP municipal Evidencia: foto, correos electrónicos de envío de evidencias y avances en indicadores del SISMAP	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se tiene resultados de auditorías
7) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.	El ayuntamiento cuenta con reconocimientos de la Dirección de Contabilidad Gubernamental. Evidencias: Foto certificado por el buen uso de las normas contables	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	El ayuntamiento presenta presupuesto e informes de ejecución a los organismos de control nacional. Evidencia: DIGEPRES	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad. (Logro resultados de impacto al menor costo posible).	Los directivos hacen revisiones de la eficiencia en los costos al menor posible, por la aplicación del proceso de ley de compras y contrataciones. Evidencia: lista de compras, comparación de precios	

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