

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Junta Distrital de Vengan a Ver

FECHA:

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación 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 Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	Tenemos formulado la misión y la visión de la institución. Evidencias: El mural La página Web Institucional.	No se evidencia que se cuenten con valores en el marco estratégico, la revisión periódica, ni el involucramiento de los grupos de interés.
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.		No contamos con un marco de valores institucional
3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector 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).	Aseguramos de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Evidencia: Fotos de la misión y visión	

<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Hemos comunicado la misión y visión de la organización en la elaboración del presupuesto de ingresos y gastos de cada año. Evidencia: Presupuesto 2020, 2021, 2022 y 2023.</p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>Se revisa en la elaboración presupuestaria y/o modificación del mismo cada año. Evidencia: Presupuesto 2020, 2021, 2022 y 2023. Foto de la misión y visión</p>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>Trabajaremos apegados a la ley 340-06, a la ley general de presupuesto ley 176-07 y las demás leyes que conforman el marco legal de los Ayuntamiento, y en especial a la constitución de la República. Evidencia: Ley 340-06</p>	<p>No contamos con un sistemas de prevención de la corrupción</p>
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Reforzamos la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes, logrando eficacia en la toma de decisiones de los equipos y la dirección administrativa y con el personal técnico de servicio. Evidencia: Fotos reuniones.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>		<p>En este Distrito Municipal no contamos con estructuras de gestión (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>		<p>No Realizamos nuestra evaluación de desempeño Laboral para medir los niveles de rendimientos de nuestros servidores.</p>
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Contamos con una relación de ayudas, el uso de funeraria, donaciones de ataúd, permisos, registros, certificaciones, los cuales son colocados en la Rendición de Cuentas. Evidencia: Rendición de Cuentas.</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>		<p>No contamos con Desarrollado un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización</p>
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión</p>	<p>Nos encontramos realizando la primera etapa de capacitación del CAF. Evidencia:</p>	

de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	Listado de asistencia foto	
6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	Tenemos una página institucional en la cual se publican nuestras actividades, se envían los informes financieros y ejecuciones presupuestarias a los organismos de control ya para esto tenemos el departamento de libre acceso a la información. Así como los demás departamentos oriente los indicadores del SISMAP MUNICIPAL. Evidencia: Portal página, acuse de recibo remisiones	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	La institución acondiciona las áreas y oficinas con sus equipos tecnológicos y las herramientas de trabajo adecuadas. Evidencias: Equipo de oficina, internet, factura de compras de equipos de oficina	
8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	Comunicación interna y externa eficaz y el trabajo en equipo. Evidencia: Ley 176-07 (que rige los Distritos Nacionales Y Municipales), Correos internos, Pág. Facebook de la institución.	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Se imparten charla y curso de formación, estos motivados por los mismos líderes departamentales, como objetivo primordial de lograr una mejora en los diferentes servicios ofrecidos a la ciudadanía. Evidencia: Fotos de certificados	
10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.		No Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.

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):</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, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>La institución cuenta con un comité de calidad, evidencia: Documento sustentando el comité SISMAP municipal</p>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>En esta JDM, no se identifican ejemplos de discriminación. El personal que lo compone es heterogéneo: mujeres, hombres, diferentes grados de escolaridad, diferentes profesiones. Evidencias: Nómina, relación de empleados que archiva la secretaria y algunas carpetas de expedientes del personal.</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Informamos a los empleados y consultamos a los equipos de los asuntos a través de grupos de WhatsApp Evidencia: Mensaje grupo de WhatsApp: "Personal del Ayuntamiento"</p>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Se otorgan permisos orales para estudio. Evidencias: Matricula y calendario de estudio con las horas que estudian.</p>	<p>No se evidencia que se empoderen y apoyan los empleados.</p>

5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.		No se evidencia
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	El Dpto. Recursos Humanos de la Junta Municipal de vengan a ver, anima y busca los medios necesarios a los empleados a capacitarse y desarrollar sus competencias por medio de cursos y talleres impartidos por el INAP, Liga Municipal, entre otras instituciones para estos fines. Evidencia: Certificados de participación	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.		No se Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	Desarrollamos y analizamos de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización. Evidencia: Presupuesto participativo	

<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Mantenemos buenas relaciones con las autoridades del gobierno, Ministerios y Direcciones Política. Ejecutivas y Legislativas en busca de soluciones de cara a la ciudadanía. Evidencia: Congreso Internacional, Visitas Ministerio de Turismo, Medio Ambiente, Presidencia.</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>		<p>No se evidencia que se identifiquen políticas.</p>
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>En este Distrito municipal comprobamos que los objetivos y metas están contemplados en el presupuesto de acuerdo a las necesidades de los munícipes. Evidencia: con los presupuestos del año 2021 2022 y 2023, con los registros de participación en las consultas que realizamos con los ciudadanos.</p>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>Gestionamos alianzas estratégicas de organizaciones y grupos de interés en el desarrollo de nuestra comunidad y nuestra gente. Evidencia: Fotos Mineros de arenas. Acta de asamblea.</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Participamos en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de Presión de interés para la institución y la comunidad en general. Evidencia: Fotos encuentro Cruz Roja. Fotos eventos deportivos. Fotos Eventos religiosos.</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de</p>	<p>Promovemos diversos programas de concientización ciudadana de cara a la limpieza, la salud y la seguridad.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	Evidencia: Fotos de equipo en limpieza Foto programa vengan a ver limpio.	
--	---	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.		No se evidencia
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.		No se evidencia
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.		No se evidencia
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	Traducimos nuestra misión y visión en objetivos a larga y mediano plazo basado en prioridades y estrategia de seguimiento nacional. Evidencia: Fotos Copia resolución 2021-2022 Fotos de talleres	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.		No se evidencia
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.		No se evidencia
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.		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	Se evidencia el implante de la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades de los procesos, proyectos y estructura organizativa. Evidencias: Presupuesto 2020 Ejecuciones presupuestarias 2021	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.		No se evidencia
3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.		No se Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.
4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.		No se 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.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.		No se evidencia
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de	La institución ha creado un programa de conocimiento basado en la capacitación al personal y a la ciudadanía. Creando innovación y competencia.	

la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	Evidencia: Fotos Cursos de INAP. Talleres Virtuales y presenciales	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.		No se Evidencia
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.	La junta municipal de vengan a ver aparta los recursos, para la implementación del plan estratégico institucional. Evidencia: presupuesto 2023	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Se han contemplado los recursos necesarios en el presupuesto 2022 destinado para las mejoras que implementaremos. Evidencia: Presupuesto 2023.	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.		No se evidencia
2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en		No se evidencia

<p>cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>		
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>		<p>No se evidencia</p>

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

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	Realizamos en conjunto con el MAP y el INAP entre otros organismos los mecanismos y guías de estrategias y organización y desempeño del personal. Evidencia: Fotos de talleres. Fotos listado de participación.	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.		No se realiza
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).		No se evidencia
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.		No se Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.		No se evidencia
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.		No se evidencia
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	En la institución se han creado programas de capacitaciones virtuales y presenciales, para la preparación técnica de nuestros empleados en diversas áreas. Evidencia: Fotos de los programas de clases. Fotos Taller INAP Fotos Taller INAP Virtual.	

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.	Realizamos el plan anual de capacitación y es desarrollado junto con la coordinación de MAP Evidencia: Plan anual de capacitación 2022.	
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	La junta distrital de vengana a ver promueve una cultura de comunicación eficaz entre los líderes y los empleados donde se tratan temas que fomentan la mejora continua y el trabajo en equipo y de esa manera servir a todos con eficiencia. Evidencia: Listados de participantes, acta de los temas tratados y fotos	
2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).	Mensualmente realizamos reuniones de equipos. Donde realizamos lluvias de ideas basadas en el desarrollo de los trabajos de acorde a las necesidades de la comunidad y el servicio que prestamos. Evidencia: Fotos de las reuniones y refuerzo del equipo de SISMAP.	
3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias,	En nuestro distrito involucramos a los empleados en los planes de desarrollo y estrategias. Evidencia:	

objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.	Fotos de reuniones coordinación de trabajos.	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Tenemos acuerdo entre directivos y empleados para alcanzar nuestros objetivos. Evidencia: Fotos Planes de trabajos.	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.		No se evidencia que se realicen encuesta.
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	En nuestra institución la salud y condiciones medioambientales son parte de nuestras prioridades. Evidencia: Fotos adquisición de equipamiento adecuado en las labores.	
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).	Tenemos horarios flexibles y adaptados a los empleados y la división de las tareas y equipos por departamentos. Evidencia: Fotos calendarios de trabajo.	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Prestamos atención especial a los empleados desfavorecidos, creando herramientas dentro de nuestro plan social que les permitan sustentar sus condiciones. Evidencia: Fotos de reuniones consultas.	
9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la		No se evidenciamos

planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).		
---	--	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	Tenemos relaciones directas y alianza con las asociaciones locales, comerciante local, agricultores, entre otros. Evidencias: Aporte a las diferentes asociaciones. Aporte para la producción local y compras locales en apoyo a comerciantes.	
2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	Tenemos acuerdos y alianza con las asociaciones locales, comerciante local, agricultores, entre otros. Evidencias: Listados de participantes Fotos Acta de asamblea de los temas tratados.	
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y	Cada Socio tiene la responsabilidad y asignación de tareas específicas de acuerdo a su área, para	

revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	hacer posible el desarrollo de esta alianza. Evidencia: Fotos reportes y reuniones de los departamentos.	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	En nuestra institución identificamos alianza pública/privada para desarrollarse a largo plazo y de cara a la ciudadanía. Atraves de reuniones con las fuerzas vivas de la comunidad. Evidencia: Listado de participantes Fotos Acta de asamblea donde se identifica necesidades de alianza(tema tratado)	
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	Tenemos proveedores estrechamente comprometidos con la institución y nuestros criterios mutuos de normativa que brinden servicio a la comunidad con transparencia. Evidencia: Fotos de las relaciones y facturas.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	Garantizamos políticas de transparencias a través de rendición de cuenta, informes trimestrales, acceso a las informaciones pública, redes sociales, entre otros. Evidencias: Fotos y documentos de la redención de cuenta. Oficina de libre acceso a las informaciones públicas.	

<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>En nuestra recepción tenemos instalado un buzón de sugerencias, una oficina de consultas y en nuestra página web, un formulario de solicitud de información y comentarios sobre el funcionamiento de la institución. Evidencia: Fotos del Buzón. Link Libre Acceso a la Información.</p>	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>En nuestra recepción tenemos instalado un buzón de sugerencias, una oficina de consultas y en nuestra página web, un formulario de solicitud de información y comentarios sobre el funcionamiento de la institución. Evidencia: Fotos del Buzón. Link Libre Acceso a la Información.</p>	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Estamos en proceso de creación del catálogo de CARTA COMPROMISO. Evidencia: Fotos asamblea</p>	<p>No contamos con la misma.</p>

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>Contamos con un sistema financiero eficaz y nos permite alinear y manejar los procesos de información de forma eficiente. Evidencia: Fotos informes 2022. Fotos Sistema y plataforma CIFE.</p>	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Realizamos reuniones periódicas con el consejo Financiero, el Comité de Compras y Contrataciones. Junto al Analista de SEAFIM para medir los riesgos en las decisiones financieras. Evidencia: Fotos de las consultas. Presupuesto anual.</p>	
<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>Aseguramos la transparencia en todos los procesos financieros de nuestra institución. Evidencia: Fotos página web y procesos publicados Fotos procesos de la Unidad de Compras. Informe de ejecución de ingreso y gas a contraloría y cámara de cuenta</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>Aseguramos la rentabilidad de los procesos y recursos a través de comparaciones de precios, evaluación de presupuesto y cotizaciones. Evidencia: Fotos Plan de Compras formato PAC-2022. Informe de rendición contable mensual.</p>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>		<p>No se evidencia sistema de planificación, de control presupuestario y de costo.</p>

6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	La dirección Financiera de nuestra institución es la vigilante de los controles financieros garantizando el control de los ingresos y egresos. Evidencia: Copias de las certificaciones y autorizaciones de fondos.	
---	---	--

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	Creamos una organización centrada en el aprendizaje, proporcionando al equipo, el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización en todos los procesos administrativos. Evidencia: Fotos Diplomadas y Talleres del INAP. Foto de las informaciones organizadas.	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	Realizamos una recopilación de datos de todas nuestras actividades operativas, financiera y de servicio departamental. Evidencia: Fotos Rendición de Cuentas Fotos archivos y registros 2022.	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Aprovechamos al máximo la tecnología digital para aumentar los conocimientos administrativos en las diversas áreas y brindar mejores servicios a los usuarios.	

	<p>Evidencia:</p> <p>Fotos talleres virtuales ICAN, INAP.</p> <p>Fotos Redes Sociales, Audios Visuales en las oficinas.</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Establecemos redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos entre líderes y grupos.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Fotos Enlace Virtual SISTEMA.</p> <p>Fotos enlace virtual portal transaccional.</p>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Aseguramos nuestra información a través de nuestros sistemas de información computarizado y de nuestro sistema de registro manual.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Foto de los libros de registro manuales</p> <p>Foto del backup del sistema SIAFIM</p>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>En la Junta Distrital de Vengan a Ver a tenemos canales internos para difundir la información.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Mural Informativo.</p> <p>Copia Grupo de WhatsApp: "Personal del Ayuntamiento.</p> <p>Oficina de libres acceso a la informaciones publicas</p>	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>Nuestra página web siempre está actualizada y de fácil acceso a las informaciones.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Redes sociales</p> <p>Fotos Libre acceso a la información.</p>	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Realizamos cotidianamente intercambios de conocimientos.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Foto Talleres.</p> <p>Invitación.</p>	

	Registro Participantes.	
--	-------------------------	--

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	En nuestra institución el uso de la tecnología es esencial para el manejo eficiente y automatizado de los datos operativos. Evidencia: Redes de enlace entre oficina Data show. Fotos Talleres Virtuales en el salón de sesiones.	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Tenemos monitoreo y evaluamos mediante cotizaciones los procesos de adquisición de equipos tecnológicos. Evidencia: Fotos equipos utilizados para las clases. Copias de facturas.	
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	Identificamos el uso de las nuevas tecnologías para datos abiertos Big Datas y automatización que permitan a los ciudadanos y al servidor transparentar cualquier información de los procesos. Evidencia: Fotos conexión del sistema de Transferencias SIAFIM y SISANOC.	
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube)	Utilizamos la tecnología como una herramienta para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación. Evidencia:	

y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	Fotos Anuncios, Talleres y datos ofrecidos a la comunidad a través de la web. Historiales de nuestras redes sociales y Portadas formativas.	
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, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	Adoptamos los recursos online para el manejo de los servicios asequible para nuestros ciudadanos clientes. Evidencia: Fotos de las diversas plataformas. Captura de Pantallas Informes disponibles con un clic.	
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.	Revisamos de manera continua las innovaciones tecnológicas que nos permitan seguir avanzando y realizar mejor un nuestro trabajo y la seguridad y control de esos datos. Evidencia: Link Canales. Link Redes Sociales. Foto Sistema de protección de redes y datos instalados.	
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		No se evidencia

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Realizamos mantenimiento cada año a nuestras edificaciones y equipos, velando que todo esté en funcionamiento sostenible a la hora de prestar el servicio. Evidencia: Fotos remodelación y pinturas de las edificaciones y equipos. Foto de los equipos que utilizamos.</p>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Nuestro edificio se encuentra en la parte céntrica de la ciudad. También creamos los mecanismos para llegar a las personas que por cualquier razón o circunstancias no pueden llegar a nosotros puedan obtener nuestros servicios. Evidencia: Fotos de la Edificación. Mapa de la dirección.</p>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>Aplicamos políticas de ciclo de vidas de nuestros bienes, equipos y todos los activos. Evaluando su utilidad y almacenaje. Evidencia: Fotos activas en almacén Fotos trabajos de reestructuración de edificaciones y espacios. Aplicamos métodos depreciación de activos</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Aseguramos la disponibilidad de nuestras instalaciones y espacios públicos de cara a las actividades comunitarias. Evidencia: Fotos actividades salón de sesiones Fotos campañas cristianas y Ferias Deportivas en Play y Canchas.</p>	

5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	Tenemos vehículos disponibles y manejamos los planes de ahorro de energía. Evidencia: Fotos de equipos de transportes en operación. Facturas de combustibles.	
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).	Estas oficinas de servicio están ubicadas en la misma avenida principal y cuenta con parqueos disponibles y vías de accesos por varias calles alternativas. Evidencia: Fotos del área y parqueos.	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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 evidencia	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.		No se evidencia

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.		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.		No se evidencia
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.		

	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. (<i>Back up</i> de datos,		No se evidencia

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

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

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

	No se evidencia
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	

	No se evidencia
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio).	

	No se evidencia
--	-----------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.		No se evidencia
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se evidencia
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		

	No se evidencia
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.	

	No se evidencia
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.	No se evidencia

6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.		No se evidencia
---	--	-----------------

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).		No Se Realizan Encuestas Para Medir Imagen Global De La Organización Y Su Reputación
2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).		No se evidencia
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.		

	No se evidencia	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).		No se evidencia
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.		No se evidencia
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).		No se evidencia
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).		No se evidencia
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).		No se evidencia
5) Capacidad de la organización para la innovación.		No se evidencia
6) Agilidad de la organización.		

	No se evidencia
7) Digitalización en la organización.	

Documento Externo
SGC-MAP

No se evidencia

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	Tenemos como normas de 5 a 25 minutos dependiendo la agenda. Evidencia: Informe de respuesta a la información y repuesta en comunicación al ciudadano que solicitado el servicio o información.	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	Nuestra junta distrital tiene como meta entregar cualquier solicitud en un margen de 5 días dependiendo la información solicitada, la cual se maneja a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública. Evidencia: Foto	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No se evidencia
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	La Junta Municipal de Vengan a Ver da cumplimiento a los estándares de servicios públicos tales como la recogida de basura, transporte escolar ayuda a envejecientes y estudiantes, entre otros. Evidencias: Reporte de Rutas y Frecuencia	

	Copia de cheques de pagos de ayudas Copias de cheques de pago al servicio de transporte escolar Foto del transporte escolar	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	La Junta Municipal de Vengan a Ver cuenta con 4 canales informativos para mantener enterado a los munícipes de todo lo que acontece en la institución, los cuales han sido satisfactorios para mejorar la calidad de los servicios. Evidencias: Contrato con programas de Radio Instagram Facebook Teléfono	No se evidencia mediciones
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	Cada mes la Junta Municipal de Vengan a Ver publica los informes de ejecución de ingresos y gastos en los diferentes medios que tiene. Evidencia Facebook SIXFE Cámara de cuenta Contaduría Oficina de libre acceso a la información Publica	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	La Junta Distrital Traza su objetivo a través de su presupuesto anual y da fiel cumplimiento a estos. Evidencia Facebook SIXFE Cámara de cuenta	

	<p>Contaduría Oficina de libre acceso a la información Pública DIGECO</p>	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Tenemos un organigrama de fácil acceso a nuestra OAI en la que cada encargado está al tanto de las solicitudes y disponibilidad de información en el portal web de Vengan a Ver. Evidencia: Copias de solicitudes y entregas de informaciones. Oficina de libre acceso a la información Pública</p>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Nuestros horarios están disponibles de 8:00am a 4:00pm de lunes a viernes y disponibles en caso de emergencia en horario extras. Evidencia: Foto Horarios Mural. Fotos emergencia en las comunidades.</p>	
<p>6) Tiempo de espera.</p>	<p>Nuestro tiempo de espera a las atenciones es de 5 a 10:00 minutos. Evidencia: Fotos usuarios en recepción.</p>	<p>No se mide dicho tiempo.</p>
<p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>Tenemos como normas de 5 a 15 minutos dependiendo la agenda. Evidencia: Fotos salón de recepción. Fotos atención al usuario en las oficinas.</p>	
<p>8) Costo de los servicios.</p>	<p>Nuestros servicios generalmente son gratuitos, exceptos aquellos que no están exentos de impuestos. Evidencia: Copias de recibos y facturas. Copia de la ordenanza del cobro de impuestos. Copias carta no objeción</p>	

9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).		No se evidencia
---	--	-----------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	<p>Realizamos reuniones de equipos donde involucramos a los grupos de interés en los trabajos y actividades.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Fotos</p> <p>Listados de participante</p> <p>Acta de asamblea</p>	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	<p>Las quejas se le dan respuesta en un tiempo promedio de 15 días laborables a partir de cuándo se reciben. Hasta el momento solo se evidencia 1 queja.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Formulario de información, zoom en la parte donde especifica el tiempo de espera.</p> <p>Publicación en página web.</p>	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	<p>Se evidencia en las estadísticas de solicitud de información y en las sugerencias recibidas directamente en los buzones, por otro lado, los grupos de interés pueden realizar sugerencias y solicitudes de información a través de nuestro portal de transparencia, el cual es dirigido por el RAIM. No obstante, el grado de utilización de esos medios tecnológicos varia, con relación al portal de acceso a la inf. Es de un 0% ya que no hemos recibidos solicitudes por esa vía; un 65% en las</p>	

	<p>redes sociales con relación a la cantidad de personas que siguen nuestras redes.</p> <p>EVIDENCIAS: Portal de transparencia. Redes sociales.</p>	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>		No se evidencia
<p>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.</p>	<p>La Junta Municipal de Pantoja periódicamente realiza reuniones con los grupos de interés, vía las Juntas de vecinos y Clubes de Madres, donde participa el Alcalde; para interactuar con la comunidad y dar seguimiento a las diferentes áreas de interés.</p> <p>Evidencias: Convocatoria Fotografías Publicación en nuestras redes sociales</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>La ciudadanía se involucra en el desarrollo de los servicios y la información que ofrecemos.</p> <p>Evidencia: Copias mensajes grupo de WhatsApp de la junta Distrital. Foto participación de la comunidad en talleres de información.</p>	

2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Hemos mantenido un buen indicador de transparencia de las informaciones que manejamos de cara al ciudadano. Evidencia: Copia de los informes presentados febrero 2022.	
---	--	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).		No se realizan encuestas
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.		

	No se evidencia	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.		No se evidencia
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.		No se evidencia
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.		No se evidencia.
6) La responsabilidad social de la organización.		No se evidencia
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.		No se evidencia

8) El impacto de la digitalización en la organización.		No se evidencia
9) La agilidad de la organización.		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.		

	No se evidencia.	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.		No se evidencia
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.		No se evidencia
4) La gestión del conocimiento.		No se evidencia
5) La comunicación interna y los métodos de información.		No se evidencia
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.		No se evidencia
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		

1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.		No se evidencia
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).		No se evidencia
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.		No se evidencia
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.		No se evidencia

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
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.		No se evidencia
2) Motivación y empoderamiento.		No se evidencia
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.		No se evidencia

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	Nuestro personal y los departamentos coordinan las tareas para que el servicio siga fluyendo normal en caso de urgencia interna. Evidencia: Copias de Licencias Médicas. Copias de Informes.	No se evidencia mediciones.

2) Nivel de participación en actividades de mejora.	Todos los equipos de nuestra institución se empoderan en las labores para lograr los objetivos propuestos. Evidencia: Fotos de encuentro entre departamentos para coordinar las actividades.	No se evidencia mediciones.
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	Manejamos a tiempo a cualquier dilema o conflicto de cara a mantener la unidad de todo el equipo. El cual es muy bajo por la relación de enmendad entre socios. Evidencia: Fotos reuniones con Inspectores y supervisores de áreas para tratar diferencias.	No se evidencia mediciones.
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	Siempre participamos en actividades voluntarias y sociales para mantener las buenas relaciones y servicios institución/comunidad. Evidencia: Fotos programa medio ambiente. Fotos de Operativos de limpieza.	No se evidencia mediciones.
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).	Nuestro personal recibe entrenamientos profesionales a través de cursos gestionado por la institución en diversos programas de capacitaciones. Evidencia: Fotos de talleres con el INAP Copia Plan anual de capacitación.	No se evidencia mediciones.

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

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

Documento Externo
SGC-MAP

1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.

	No se evidencia
--	-----------------

2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.

Mantenemos un uso constate de tecnología de la información.

Evidencia:

Fotos equipos Oficina de Informáticas.

Fotos herramientas informáticas en las oficinas.

	No se evidencia mediciones.	
--	-----------------------------	--

3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.

Nuestros indicadores han sido favorables en presupuestos y actividades formativas debido a los resultados que estamos alcanzando con los mismos.
Evidencia:
Fotos de los cursos.
Copias de informes mejorados.

No se evidencia mediciones.

4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.

No se evidencia.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.		No se realiza encuesta que mida el impacto de la organización en la calidad de vida del ciudadano /clientes
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No se evidencia.
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.		No se evidencia
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.		No se evidencia
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.		No se evidencia.
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se evidencia.

7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).		No se evidencia
---	--	-----------------

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).		No se evidencia
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	La Junta Municipal de vengana ver mantiene excelentes relaciones con las autoridades y grupos relevantes de la comunidad, tales como juntas de vecinos, clubes de madres, Iglesias, clubes deportivos, ONG, entre otros. Evidencias: Fotos de actividades en colaboración con los diferentes grupos de interés. Aporte a proyectos en beneficio de la comunidad realizados por esos grupos de interés.	No se evidencia mediciones.
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	Los medios de comunicación local le dan cobertura e importancia a nuestras actividades, planes y servicios que realizamos en la comunidad. Evidencias:	No se evidencia mediciones.

	Fotos de publicaciones de nuestras actividades en los medios. Artículos de periódico	
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.).	Contamos con apoyo a la minoría y los integramos con participación en nuestros servicios. Evidencia: Empleados especiales que barren en la comunidad urbana. Copia de contrato de trabajo temporales a personas empobrecidas Copia de nómina 2022.	
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se evidencia
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).		No se evidencia
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	Desarrollamos en conjunto con las ARS y la ARL charlas de riesgo de salud y accidentes también coordinamos con el ministerio de salud jornada de vacunación y operativos médicos. Evidencia: fotos Registro de la participación de los asociados.	
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).	Nuestros resultados son favorables, debido a los programas de concientización a la ciudadanía y el apoyo de los líderes comunitarios. Evidencia: Foto apoyo de la comunidad en la reconstrucción de canales de desagües. Fotos de los líderes comunitarios en los programas y operativos de limpieza, salud y seguridad.	

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
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.		Aun no tenemos resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se evidencia
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se evidencia
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	La Junta Municipal de vengana ver ha contraído contratos y acuerdos con contratistas los cuales se encuentran satisfechos con el cumplimiento de los acuerdos Evidencias: Contratos Copias de cheques	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se evidencia
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se evidencia
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se evidencia

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		

1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		No se evidencia
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se evidencia
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se evidencia
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).		No se evidencia
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	<p>Valoramos el uso de la tecnología y las herramientas de trabajo moderno para facilitar mejor desenvolvimiento en los procesos de la organización, comparamos precios y la forma de adquisición.</p> <p>Evidencia: Foto equipos en informática para escaneo e impresión. Copia de recibos de facturas vía online.</p>	No se evidencia medición
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>Los resultados de medición de arqueo han sido favorables internamente. Han servido de motivación para mantener la calidad del trabajo que realizamos.</p> <p>Evidencia: Fotos supervisión Dirección Administrativa y Financiera. Copia solicitud de talonarios de ingresos a colectores diciembre 2021.</p>	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.		No se evidencia

8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	La Junta Municipal de Pantoja se ajusta al cumplimiento del presupuesto Evidencia: Ejecutoria del Presupuesto trimestral cargado a las diferentes plataformas: DIGEPRE, DIGECOB, SISMAP	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	Obtenemos excelentes resultados de costo y efectiva contribuyendo a la gestión y al desarrollo del comercio local. Evidencia: Copias facturas y comparaciones de precios locales enero 2022. Copia de la relación de compras a MIPYMES.	

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