

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

Ayuntamiento Municipal de Sabana Yegua

FECHA:

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Documento Externo
SGC-MAP

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

Documento Externo
SGC-MAP

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>Contamos con misión, visión y valores.</p> <p>Evidencias: se encuentran colgadas en el portal institucional.</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>Si, contamos con un marco de valores alineados.</p> <p>Evidencias: se encuentran colgadas en el portal institucional.</p>	
<p>3) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>		<p>No se ha realizado la socialización con los empleados y sectores de interés.</p>
<p>4) Revisan periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, por ejemplo: la transformación digital, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de</p>		<p>No se ha realizado una revisión periódica de la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo.</p>

datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes, pautas para la protección de datos, otros). Asegurando el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos.		
5) Procuran contar con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.	Se designó un equipo de trabajo para que maneje el sistema de comportamiento no ético. Evidencias: comité de calidad tiene el compromiso; designación de comité de calidad indicador 1.01 SISMAP municipal.	No se ha realizado un sistema para darle seguimiento a lo indicado.
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).		No se ha realizado el reforzamiento indicado.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> <p>1) Aseguran que la estructura aprobada se haya expresado en un organigrama con su descripción en un manual de organización y funciones y que estos documentos se socialicen con todo el personal y se implementen en todos los procesos de la entidad municipal, incluyendo que las nóminas estén estructuradas en función de las unidades aprobadas (con especial atención a las áreas de Planificación y Desarrollo, Planeamiento urbano y Compras y Contrataciones).</p>	<p>Aseguramos que nuestra estructura aprobada se ha expresado en un organigrama con su descripción en un manual de organización y funciones.</p> <p>Evidencias: se encuentran en el SISMAP Municipal en nuestro perfil en el indicador 1.02</p>	<p>No se ha realizado la socialización con todo el personal y no se ha implementado en todos los procesos de la entidad municipal, incluyendo que las nóminas no están estructuradas en función de las unidades aprobadas por el MAP.</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.		No se ha realizado un manual de funciones con responsabilidades definidas por áreas.
3) Definen objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas; con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.		No se ha realizado la definición de los objetivos y ni elaborado instrumentos de medición.
4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.	<p>Contamos con la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.</p> <p>Evidencias: están colgadas en el indicador 2.01 en el SISMAP Municipal y en documentos físicamente.</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.		No se ha realizado este 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.
6) Usan sistemas de información de gestión, de control interno y de gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.		No se ha realizado un sistema de información de gestión de control interno.
7) Designan un enlace responsable del sistema y realizan mensualmente reuniones con los encargados de área para socializar los avances en el SISMAP Municipal e identifican buenas prácticas en los gobiernos municipales colindantes.	Contamos con una persona designada que es el asistente del alcalde, quién se reúne con los encargados de las distintas áreas para socializar los retos y avances del SISMAP.	No se evidencia con fotos ni documentación.
8) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total (planifican, desarrollan, controlan y actúan a tiempo) o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.		No se ha realizado la aplicación de los principios de gestión de la calidad, ni contamos con certificaciones de calidad, tampoco se tiene instalado un sistema de gestión de calidad.

9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	Se realiza a través del portal institucional y redes sociales, desde la Oficina de libre Acceso a la información. Evidencias: publicaciones en el portal institucional, portal transaccional y redes sociales de nuestro ayuntamiento.	
10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Aseguramos que contamos con las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	No se evidencia, no se documenta los procesos cuando se están realizando.
11) Confirman una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	Realizamos publicaciones de información a todos los grupos de interés de forma externa, a través de medios de comunicación masivos. Evidencias: publicaciones en el portal institucional, portal transaccional y redes sociales que nuestro ayuntamiento.	No se ha realizado una comunicación efectiva de manera interna.
12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Mostramos compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados, estando dispuestos a recibir capacitaciones cuando es necesario y al identificar necesidades. Evidencias: Listado de asistencias y fotos colgadas en el SISMAP Municipal, indicador 1.05.	
13) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.		No se ha realizado una comunicación que indiquen 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
1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:		

<p>2) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan, por ejemplo: mostrando integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad, etc.</p>	<p>Nuestros líderes municipales actúan en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>Nuestras autoridades siempre están en busca de capacitar el personal en valores, a través de las distintas entidades y en reuniones que realizan.</p> <p>Evidencias: fotos de reuniones y listado de participantes en capacitaciones.</p>	<p>No se evidencia que los líderes predican con el ejemplo porque no contamos con instrumentos de medición como son las encuestas.</p>
<p>3) Inspiran a través de una cultura de respeto y de liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Aseguramos que inspiramos a través de una cultura de respeto y de liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>No se ha realizado encuesta para obtener esta medición.</p>
<p>4) Informan y se consultan los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización por medio de reuniones, circulares, murales informativos, encuestas, buzones de sugerencias y/o redes sociales.</p>	<p>Se realizan reuniones periódicamente donde se informa y se consultan a los empleados sobre cuestiones de la organización.</p>	<p>No se evidencia. No contamos con fotos, ni documentación. Tampoco con buzón de sugerencia.</p>
<p>5) Empoderan al personal y le brindan apoyo para el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Se capacita al personal con el objetivo de que puedan realizar sus funciones con excelencia y se le proporciona retroalimentación siempre que es necesario, tanto grupal como individual.</p> <p>Evidencias: listado y fotos de capacitaciones recibidas, colgadas en el SISMAP Municipal y Redes Sociales de nuestro ayuntamiento.</p>	<p>No se evidencia la retroalimentación realizada por fotos, ni documentación.</p>
<p>6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>En las diferentes actividades que realiza el ayuntamiento, nuestros líderes delegan funciones de acuerdo a las competencias, empoderando así a los empleados.</p>	<p>No se evidencia. No contamos con documentación, ni instrumentos de medición.</p>

7) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	Se realiza un plan de capacitación anual con el objetivo de promover una cultura de aprendizaje y adaptación a cambios. Evidencias: Plan Anual de Capacitación colgado en el SISMAP Municipal, indicador 1.05.	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.		No se ha realizado. No hemos reconocido ni premiado los esfuerzos de los colaboradores.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	Se realizan reuniones con grupos de interés y autoridades municipales. Evidencias: Fotos de reuniones colgadas en las Redes Sociales de nuestro ayuntamiento.	No se ha realizado el monitoreo y análisis pertinente.
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	Aseguramos que se desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad. Evidencias: fotos e información colgadas en las redes sociales del ayuntamiento.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.		No se ha realizado, no hemos identificado las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.		No se ha realizado, no se ha alineado el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.

<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, entidades del sector municipal, etc.).</p>	<p>Con la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal hemos fomentado el desarrollo de asociaciones y buenas relaciones.</p> <p>También la cooperación con la iglesia católica con el grupo de Recicla Plus y grupos deportivos. n</p> <p>Evidencias: Fotos, listado de participación de reunión del consejo colgado en las redes sociales del ayuntamiento y SISMAP Municipal, y fotos en redes sociales de reuniones con grupos de interés.</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Participamos en actividades por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>Evidencias: Fotos de actividades colgadas en las redes sociales de nuestro ayuntamiento y las redes de las entidades que realizan la actividad.</p>	
<p>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.</p>		<p>No se ha realizado un desarrollo de marketing-publicidad.</p>

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

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

<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.</p>	<p>Analizamos el entorno local, con la participación del Concejo de Regidores y los vocales.</p> <p>Evidencias: Resoluciones Aprobadas por el Consejo de Regidores.</p>	<p>No se ha realizado en el ámbito nacional e internacional.</p>
<p>2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>		<p>No se ha realizado levantamiento periódicos para identificar las necesidades de los grupos, tampoco hemos utilizados instrumentos de medición para saber las expectativas.</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>Sí, hemos analizado 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>Evidencias: fotos de reuniones en las redes sociales y hoja de asistencia en físico.</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>	<p>Sí, a través del departamento de Recursos Humanos realiza la evaluación de desempeño anual.</p> <p>Evidencias: Documentos de evaluación de desempeño de los empleados que están en físico y colgados en el SISMAP Municipal, indicador 1.04.</p>	
<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>Sí, implementamos el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.</p> <p>Evidencias: fotos en las redes sociales y hoja de asistencia en físico.</p>	

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

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

<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).</p>		<p>No se ha realizado lo referido en este indicador 2.2.1</p>
<p>2) Involucra a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Mantiene actualizado el Plan Municipal de Desarrollo asegurando que se incluya un eje de fortalecimiento de la entidad de gobierno local.</p>		<p>No se ha realizado lo referido en este indicador 2.2.2</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 incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo.</p> <p>Evidencias: Fotos y listado de asistencia de reunión subida a las redes sociales del ayuntamiento y SISMAP Municipal.</p>	
<p>4) Ha conformado la Comisión Permanente de Género con el objetivo de definir y articular políticas municipales para la igualdad y la equidad de género, con un plan de trabajo para el año de acceso público a través del portal web del gobierno local.</p>		<p>No se ha realizado lo referido en este indicador 2.2.4</p>
<p>5) Toma en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, por ejemplo: actividades de reforestación, acciones orientadas a la reducción de consumo de energía, consumo de combustible, utilización de energía renovable.</p>	<p>Tomamos en cuenta aspectos de sostenibilidad, en donde hemos implementado una reforestación en todo el municipio en las aceras (reforestación de nuestra zona verde y creación de parque), además desarrollamos un proyecto modelo de reciclaje al conjunto con la iglesia Sagrada Familia, denominado Recicla Plus.</p> <p>Evidencias: Fotos e informaciones colgadas en las redes sociales y portal institucional.</p>	

<p>6) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan, por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Sí, aseguramos la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan, con nuestro presupuesto anual, previsión de fondos, y gestión de donaciones.</p> <p>Evidencias: Presupuesto anual vigente y estado de cuenta, donaciones obtenidas (documentos de licitaciones en físico).</p>	<p>No se ha realizado el plan anual de compras para las licitaciones correspondientes.</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>		<p>No se ha realizado lo referido en este indicador 2.3.1</p>
<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>		<p>No se ha realizado una distribución de planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>
<p>3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.</p>	<p>Realizamos rendición cuenta con los resultados alcanzados periódicamente, tanto a personal como a la municipalidad.</p> <p>Evidencias: Fotos e informaciones colgadas en las redes sociales y portal institucional.</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>Sí, socializamos y tenemos una cultura rendición de cuentas y transparencia de a los ciudadanos anual.</p> <p>Evidencias: Fotos e informaciones colgadas en las redes sociales y portal institucional.</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.	Sí, realizamos monitoreo mediante reuniones con los diferentes departamentos para identificar retos y logros y buscar soluciones.	No se evidencia, no contamos con registros y fotos de los encuentros y monitoreo realizados.
--	---	--

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>Sí, identificamos las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <p>Evidencias: adquisición de equipos tecnológicos en los distintos departamentos, y programas informáticos para la realización de las tareas, además estamos digitalización todos los procesos.</p>	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF, etc.</p>	<p>Sí, participamos en encuentros con otras organizaciones para analizar procesos y formas de trabajo.</p> <p>Evidencias: Fotos e informaciones colgada en redes sociales donde se identifica al alcalde y personal del ayuntamiento compartiendo con otras organizaciones. También el presente documento de autoevaluación basadas en el Modelo CAF.</p>	
<p>3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Sí, lo realizamos a través de la difusión de informaciones en las redes sociales para que la municipalidad se mantenga al tanto de los objetivos y resultados de ejecución de nuestra gestión.</p> <p>Evidencias: Fotos e informaciones colgadas en las redes sociales y portal institucional.</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.	Sí, realizamos reuniones con el personal donde se promueve y se recibe el aporte de ideas innovadoras y creativa y estás son puestas en ejecución siempre que aporten a la mejora continua de la gestión.	No se evidencia, no contamos con hoja de asistencia y fotos de los encuentros.
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios en el presupuesto para la implementación de los cambios planificados en sus planes de mejora CAF u otros instrumentos.		No se ha realizado lo referido en este indicador 2.4.5
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.	Sí, tomamos en cuenta los indicadores del SISMAP y ahora esta autoevaluación para la mejora continua. Evidencias: ascendencia y constancia de los indicadores del SISMAP MUNICIPAL.	

CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.		No se ha realizado, no analizamos lo referido en este indicador 3.1.1
2) Cuenta con una política de recursos humanos definida e implementada de forma transparente, basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.		No se ha realizado, no hemos tomado en cuenta lo referido en este indicador 3.1.2

3) Cuenta con un manual y políticas de recursos humanos que consideran los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.		No se ha realizado, no contamos con lo referido en este indicador 3.1.3
4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.		No se ha realizado, no hemos gestionado este proceso referido en el indicador 3.1.4
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.		No se ha realizado, no hemos gestionado el desarrollo de la carrera profesional.
6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente. El sistema de evaluación del desempeño del personal incluye indicadores relevantes para las decisiones a tomar, por ejemplo: promociones, rotación interna, entre otros.		No se ha realizado, no contamos con la cultura referida en este indicador 3.1.6
7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo: mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.		No se ha realizado, no aplicamos esta política género referida en este indicador 3.1.7

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

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>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>Sí, realizamos un Plan de Capacitación Anual, atendiendo a las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p> <p>Evidencias: documento en físico y colgado en el SISMAP Municipal, indicador 1.05.</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.</p>		<p>No se ha realizado lo referido en este indicador 3.2.2</p>
<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>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>Sí, lo realizamos a través de la ejecución del Plan de capacitación que elaboramos anualmente que está basado en la detección de necesidades de nuestros colaboradores e institución.</p> <p>También hemos instruido en el uso de las herramientas informáticas.</p> <p>Evidencias: Listado de asistencia, fotos e informaciones colgadas en las redes sociales y SISMAP Municipal.</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Sí, lo realizamos a través de asesoramiento individual para que logre realizar sus funciones con eficacia.</p>	<p>No se evidencia, no contamos con fotos y documentación de lo realizado.</p>
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.</p>	<p>Sí, realizamos movilidad interna de los empleados con ascenso y transiciones.</p> <p>Evidencias: documentos en físico de designación y transición.</p>	

7) Elabora y actualiza anualmente plan de formación al personal y presupuestar para que pueda ser implementado, que incluyan métodos modernos (formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos, uso de las redes sociales, inducción a la administración pública municipal y contenidos formativos vinculados al impulso de políticas de igualdad e inclusión social desde el gobierno local).	Si, lo realizamos anualmente un plan de capacitación incluido que se desarrolla satisfactoriamente y utilizando métodos a la vanguardia según sea requerido. Listado de asistencia, fotos e informaciones colgadas en las redes sociales y SISMAP Municipal.	.
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.		No se ha realizado una planificación de actividades formativas referidas en este indicador 3.2.8
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No se ha realizado, la evaluación referida en este indicador 3.2.9
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.		No se ha realizado esta retroalimentación referida 3.2.10

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.	Promovemos una cultura de dialogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo a través de reuniones periódicas.	No se evidencia, no hemos realizado minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializados con los involucrados.

2) Involucra al personal en la formulación y el desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, el diseño y mejora de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión.	Sí, el personal administrativo está constantemente involucrado en la formulación y desarrollo del POA y demás planes.	No hemos evidenciado estos procesos.
3) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas, direcciones o departamentos, como para toda la organización.		No se ha realizado el procurar hacer consenso.
4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).		No hemos procurado que el personal esté debidamente identificado.
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.		No se han realizado instrumentos de medición para obtener estas informaciones.
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>Sí, velamos por las buenas condiciones ambientales y cumplimos con los requisitos de la seguridad laboral.</p> <p>Evidencias: en la nómina en físico y digital se puede observar que los empleados cuenta con seguro y también se puede observar en nuestras instalaciones las buenas condiciones ambientales.</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	<p>Sí, lo aseguramos.</p> <p>Nuestros colaboradores trabajan por el tiempo contratado y le son concedidos los permisos de licencia sin interrupción.</p>	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	Sí.	

9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Sí, actuamos con empatía y buscamos soluciones para los más desfavorecidos.	No se evidencia.
10) Cuenta con sistema de compensaciones, recompensas y reconocimientos para el personal, sea o no en forma monetaria, por ejemplo: salario emocional, bonos, la participación en diversas actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).		No se ha realizado lo indicado en este indicador.
11) Propicia la conformación de la asociación de servidores públicos (ASP) de la institución y crea espacios para que el personal se exprese y aporte sus ideas, quejas o sugerencias.	Sí, hemos propiciado la conformación de la ASP. Evidencias: documentos colgados en el SISMAP en el indicador 1.7	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales. Además, el Consejo de Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.</p>	<p>Sí, hemos identificado y establecido relaciones con socios claves del sector privado, sociedad civil y del sector público, así como también otras autoridades políticas de la comunidad. En donde, hemos realizado reuniones y capacitaciones reciprocas. Además, tenemos conformado el Consejo de Desarrollo Municipal con el reglamento de su funcionamiento a través de una resolución.</p> <p>Evidencias: documentos en físico y fotos colgadas en las redes sociales y SISMAP Municipal. Indicador 2.</p>	

<p>2) Desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Sí, hemos desarrollado acuerdo de colaboración con la ONG Recicla Plus. Hemos compartido recursos, conocimientos y buenas prácticas de la responsabilidad social, impactando el área medioambiental.</p> <p>Evidencias: fotos en nuestras redes sociales de los trabajos de Recicla Plus y nuestro ayuntamiento.</p>	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>		<p>No se ha realizado, no hemos sistematizado lo indicado.</p>
<p>4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>		<p>No hemos realizado estas identificaciones.</p>
<p>5) Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Sí, aseguramos que son responsables y que al menos el 70% cumple con las normativas.</p> <p>Evidencias: documentos en físico y colgados en el SISMAP Municipal que nuestros proveedores cumplen con las normativas y que son responsables.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios;</p>		<p>No hemos incentivado la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización.</p>

otros.		
2) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.		No hemos realizado el trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras.
3) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.		No se ha realizado lo indicado en este indicador.

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente (los lineamientos de la Ley Municipal, las leyes de compra y presupuesto).	Sí, están alineados a la Ley Municipal y las leyes de compra y presupuesto. Evidencias: Documentos en físicos y digitales que revelan las compras de acuerdo a lo presupuestado.	
2) Dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo con la totalidad de los salarios del ayuntamiento en base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.		No se ha realizado, no disponemos de una escala salarial.
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Sí, lo realizamos a través del presupuesto anual. Evidencias: documentos en físico del presupuesto anual.	No hemos llevado un registro de las evaluaciones realizadas.
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.	Sí, realizamos revisión de gastos de manera interna en reuniones con el departamento de finanzas.	No se evidencia, no contamos con un registro de las evaluaciones, ni revisiones de los gastos.

5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, por ejemplo: presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos, presupuestos participativos.		No hemos realizado sistema de planificación.
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	Sí, descentralizamos las responsabilidades financieras y las equilibran con el control financiero centralizado. Evidencias: documento de nuestro presupuesto anual y el cumplimiento de mismo.	
7) Asegura transparencia financiera publicando en página web y murales la información presupuestaria de forma sencilla y de manera entendible, con acceso garantizado para la población y partes interesadas en los tiempos establecidos por el órgano rector. (Publicidad de plan operativo, plan de desarrollo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales).	Sí, aseguramos la transparencia de todos los procesos y documentación financiera. Evidencias: documentos colgados en el SISMAP en los distintos indicadores, en el portal Web y el CIFE.	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>		No se ha realizado, no hemos proporcionado sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.
<p>2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>		No se ha realizado, no hemos Monitoreado y garantizado que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.

3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.		No evidenciamos que aprovechamos las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		No se ha realizado, no hemos establecido redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.
5) Asegura el acceso y el intercambio de información relevante por medio de canales externos e internos y datos abiertos con todas las partes interesadas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas (colocando la nómina, la tasas, arbitrios y responsables de los procesos para otorgar la licencia urbanística, acta de conformación del consejo de desarrollo), reglamento de funcionamiento aprobado por el concejo de regidores y el detalle (nombre, contacto y sector), ranking del último corte oficial del SISMAP Municipal.	<p>Sí, asegura el acceso y el intercambio de información relevante por medio de canales externos e internos y datos abiertos con todas las partes interesadas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas (colocando la nómina, la tasas, arbitrios y responsables de los procesos para otorgar la licencia urbanística, acta de conformación del consejo de desarrollo), reglamento de funcionamiento aprobado por el concejo de regidores y el detalle (nombre, contacto y sector), ranking del último corte oficial del SISMAP Municipal.</p> <p>Evidencias: Informaciones colgadas en el portal Web y redes sociales. Indicadores: 1.02, 1.06, 2.01 y 5.01.</p>	
6) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.		No se evidencia que asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>		No se evidencia que Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.

2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se ha realizado que Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)		No se ha realizado que 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.)
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube), la participación, digitalización de la información relevante para la organización.		No se ha realizado que Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube), la participación, digitalización de la información relevante para la organización.
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés	<p>Sí, Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés</p> <p>Evidencias: ver Portal web de nuestro ayuntamiento.</p> <p>https://ayuntamientosabanayegua.gob.do/transparencia/</p>	
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.		No 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.
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de		No toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por

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.	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.
---	--

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>Sí, lo garantizamos.</p> <p>Evidencias: buen estado de los muebles e inmuebles, facturas que revelan los gastos de que conllevan el mantenimiento.</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>Sí, lo proporcionamos.</p> <p>Evidencias: las instalaciones de nuestro ayuntamiento se puede verificar la seguridad, buenas condiciones de equipos y acceso sin barreras a los munícipes.</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>Sí, aplicamos la política de ciclo de vida.</p> <p>Evidencias: buen estado de los muebles e inmuebles debido a su mantenimiento, fotos en las redes sociales de subastas cuando los muebles serán eliminados.</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Sí, las instalaciones que presidimos están disponibles para las actividades comunitarias.</p> <p>Evidencias: fotos de actividades realizadas por nuestros munícipes colgadas en redes sociales, proyecto de recicla plus asentados en las instalaciones de nuestro ayuntamiento.</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por</p>	<p>Sí, solo utilizamos y prestamos los servicios cuando son necesarios sin incurrir en exceso.</p>	No se evidencia.

consumo innecesario.		
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.	<p>Sí, garantizamos 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.</p> <p>Evidencias: Espacio de estacionamiento en nuestras instalaciones y el fácil acceso para llegar a la misma.</p>	

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)	Areas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>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.</p>		No se ha realizado.
<p>2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.</p>		No se ha realizado.

<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. (Identificar qué acciones toma la entidad municipal para gestionar los riesgos que afectan el funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.)</p>		No se ha realizado.
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>		No se ha realizado.
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.</p>		No se ha realizado.
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>		No se ha realizado.
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos, por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.</p>		No se ha realizado.
<p>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).</p>		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
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.</p>		No se ha realizado.
<p>2) Desarrolla su oferta de servicios involucrando a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad, por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, entre otros, para saber qué esperan y necesitan los usuarios de los servicios de gestión de mercados, mataderos, cementerios, recolección y manejo de desechos sólidos, etc.</p>		No se ha realizado.
<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>		No se ha realizado.
<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>Sí, promovemos la accesibilidad a los productos y servicios de la organización, a través de las redes sociales y portal web.</p> <p>Evidencias: informaciones y fotos colgadas en las redes sociales y portal web institucional.</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:</p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. Coordinación interna como para hacer la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, etc.; coordinación externa con otras instituciones, con aliados en proyectos comunes, con otras entidades de gobierno local en la región, etc.</p>		No se ha realizado.
<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>Sí, contamos con varios socios.</p> <p>Evidencias: documentos en físicos.</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>		No se ha realizado.
<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>		No se ha realizado.
<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>		No se ha realizado.
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas</p>		No se ha realizado.

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

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.		No se ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros munícipes.
2) Enfoque del personal del ente de gobierno local al munícipe o ciudadano/cliente. La opinión de los munícipes sobre los servidores del ente municipal, la amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).		No se ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros munícipes.
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización (opinión de los munícipes sobre si se les toma en cuenta o no para participar en la toma de decisiones).		No se ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros munícipes.
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. Opinión de los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de la información y sus canales disponibles:		No se ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión

cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.		de nuestros municipios.
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. La opinión de los municipios/clientes sobre la ética del gobierno local.		No se ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros municipios.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los municipios/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 municipios sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.</p>		No se ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros municipios.
2) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). La opinión de los municipios sobre los servicios.		No se ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros municipios.
3) Variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: negocios, municipios, proveedores (teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).		No se ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros municipios.
4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los municipios sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.		No se ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros municipios.
5) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. La opinión de los municipios sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.		No se ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros municipios.

6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.		No se ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros munícipes.
7) Digitalización en la organización. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.		No se ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros munícipes.

6.2. 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>		No hemos realizado registro de los registros, tampoco hemos realizado evaluación para nos indiquen el tiempo en el transcurso de solicitud y entrega de servicio.
<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 ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros munícipes.
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.</p>		No se ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros munícipes y tomar las acciones necesarias.
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.</p>		No se ha realizado e implementado instrumentos de medición para saber los resultados y opinión de los munícipes de los servicios brindados.

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>Contamos con redes sociales activas y nuestro portal web institucional como canales de información y comunicación.</p> <p>Evidencias: redes sociales: Alcaldía Sabana Yegua Portal web: https://ayuntamientosabanayegua.gob.do</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>En nuestra página web se publican las informaciones en el tiempo oportuno, mensualmente.</p> <p>Evidencias: informaciones colgadas en el portal institucional.</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 ha realizado, no contamos con instrumentos de medición, ni con registro de servicios ofrecidos.</p>
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos.</p>		<p>No se ha realizado, no tenemos medición del alcance de la entrega de los datos abiertos, tampoco hemos hecho encuestas, ni tenemos buzón de sugerencia.</p>
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>El horario de atención de los diferentes servicios es el siguiente: 9:00am a 1:00pm lunes a viernes.</p> <p>Evidencias: Los distintos departamentos laboran en el</p>	

	horario indicado en nuestras instalaciones.	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.		No se ha realizado, aún no tenemos establecido el tiempo de espera y prestación de servicio.
7) Costo de los servicios. Si se mide cuánto cuesta a la entidad municipal ofrecer sus servicios y cuál proporción se recupera del aporte ciudadano.		No se ha realizado. No contamos con una contabilidad de los gastos por los servicios ofrecidos, ni la proporción en que recuperan los recursos.
8) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. Si se asegura que los munícipes tengan acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad municipal.		No se ha realizado. No contamos con una plantilla que especifique los requisitos para los distintos servicios que ofrecemos.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.</p>	<p>Siempre que realizamos convocatoria a quienes invitamos asisten y realizan las aportaciones pertinentes.</p> <p>Evidencias: fotos colgadas en las redes sociales de reuniones.</p>	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>		No se ha realizado, no contamos con instrumentos de medición, ni buzón de sugerencia.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.		No se ha realizado. No tenemos instrumentos de medición para verificar indicadores. No hemos realizado encuesta para obtener esta información.

2) Participación ciudadana en los productos y servicios (acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.) Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.		No se ha realizado encuesta para obtener la medición.
3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Implementamos la transparencia de las informaciones, a través de la publicación continua en las redes sociales de nuestro ayuntamiento, portal web y SISMAP Municipal. Evidencias: fotos, documentos e informaciones en redes sociales, portal web y SISMAP Municipal.	

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
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal.		No se ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros munícipes sobre el personal.
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.	Si involucramos a nuestros colaboradores para toma de decisiones y acciones de mejora.	No se ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros colaboradores.

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.	Si el personal participa en actividades de mejora, el comité de calidad de nuestro ayuntamiento municipal se reúne para realizar la autoevaluación con el Modelo CAF.	No se evidencia, porque no hemos realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros colaboradores.
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés.		No se ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros colaboradores.
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.		No se ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros colaboradores.
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.		No se ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros colaboradores.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.		No se ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros colaboradores.
8) El impacto de la digitalización en la organización. La opinión del personal sobre cómo el uso de la tecnología mejora su trabajo o el servicio que ofrecen a través de la entidad municipal.		No se ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros colaboradores.
9) La agilidad de la organización. La opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.		No se ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros colaboradores.

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>No se ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros colaboradores.</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>		<p>No se ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros colaboradores.</p>
<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>		<p>No se ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros colaboradores.</p>
<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>No se ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros colaboradores.</p>
<p>5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.</p>		<p>No se ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros colaboradores.</p>
<p>6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconcomiendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.</p>		<p>No se ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros colaboradores.</p>
<p>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.</p>		<p>No se ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros colaboradores.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.		No se ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros colaboradores.
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). La opinión del personal sobre cómo toma en cuenta la entidad municipal la vida de los colaboradores para que puedan mantener el equilibrio entre el trabajo y todo lo demás en sus vidas.		No se ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros colaboradores.
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. La opinión del personal sobre la discriminación o la igualdad de oportunidades para progresar en la entidad municipal.		No se ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros colaboradores.
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.		No se ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros colaboradores.

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 realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros colaboradores.</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>No se ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros colaboradores.</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>No se ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros colaboradores.</p>

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. 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 quejas, número de días de huelga, cantidad de renunciaciones de personal, etc.</p>		<p>No se ha realizado, no contamos con un registro para los indicadores mencionados.</p>
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.</p>	<p>Siempre que son convocados nuestros colaboradores a las actividades asisten.</p> <p>Evidencias: fotos de reuniones con empleados colgadas</p>	

	en las redes sociales.	
3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.		No se ha realizado, no contamos con un registro de dilemas éticos surgidos.
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.	Siempre que convocamos los colaboradores y la sociedad asisten. Evidencias: fotos colgadas en las redes sociales y doc. Hoja de asistencia.	
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.	Contamos con un plan de capacitación anual que al conjunto del INAP lo agotamos todo año para garantizar que nuestros colaboradores tengan las competencias necesarias para dar un buen servicio. Evidencia: fotos subidas en las redes sociales y documentos colgados en el SISMAP. Indicador 1.05	No contamos con buzón de sugerencia, ni hemos realizado encuesta para identificar quejas y demás mediciones.

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.</p>		No se ha realizado, no contamos con este registro.

2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación (evaluación de la capacidad para usar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y tecnología en general para hacer el trabajo más eficiente).		No se ha realizado, no hemos realizado esta evaluación.
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 le pide hacer en el ayuntamiento/junta de distrito municipal.	<p>Contamos con fotos y documentación de los cursos que son impartidos a los colaboradores de nuestro ayuntamiento, los cuales quienes son convocados cumplen con el programa.</p> <p>Evidencias: fotos y documentos colgados en las redes sociales y SISMAP Municipal.</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.		No se ha realizado, no hemos accionado en esta dirección.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

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

<p>Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a:</p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional, por ejemplo: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud), apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades).</p>	<p>Utilizamos la red social Facebook y un portal web para mostrar las obras realizadas los cuales munícipes regularmente emiten su opinión.</p> <p>Evidencias: comentarios en la red social Facebook-Alcaldía Sabana Yegua.</p>	<p>No se ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros munícipes de manera oficial.</p>
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad, por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.</p>		<p>No se ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros munícipes.</p>
<p>3) Opinión de los munícipes, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.</p>		<p>No se ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros munícipes.</p>
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros, ejemplo: opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover el desarrollo económico de la comunidad y hacer el espacio más seguro.</p>		<p>No se ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros munícipes.</p>

<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. Exponiendo los resultados de la opinión que tienen los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover la participación de todos los sectores del municipio/distrito municipal, la rendición de cuentas, la igualdad entre todos los munícipes sin distinción de género, estado civil, militancia en partidos políticos, discapacidades.</p>		<p>No se ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros munícipes.</p>
<p>6) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). Resultados de medición de opinión de los munícipes y la sociedad sobre qué tan abierto, disponible, accesible, transparente y ético es el gobierno local.</p>		<p>No se ha realizado encuestas, ni registro, tampoco tenemos buzón de sugerencia para poder realizar la medición y saber la opinión de nuestros munícipes.</p>

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

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

<p>Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social:</p> <p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos, por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas (cantidad de iniciativas y qué resultados presenta la entidad del gobierno local para contribuir a la mejora del medio ambiente).</p>	<p>El ayuntamiento municipal al conjunto de Recicla plus, realiza un trabajo en la comunidad para el reciclaje de plástico. También cumple con las normas del medio ambiente y durante la gestión ha trabajado en la constante forestación.</p> <p>Evidencias: fotos e informaciones colgadas en el portal institucional y redes sociales. Documentación en físico.</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>Contamos con un Consejo de Desarrollo Municipal estructurado, así como también esporádicamente la alcaldía se reúne con la sociedad civil.</p> <p>Evidencias: documentos colgado en el SISMAP Municipal, indicador 2.01 y fotos e informaciones subidas a las redes sociales.</p>	<p>No hemos contabilizado los encuentros para identificar la frecuencia.</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>No se ha realizado una contabilidad, ni registrado las publicaciones en medios de comunicación.</p>
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo, tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc. Apoyo a sectores de la comunidad que ayuden a distribuir las oportunidades entre todos, pero especialmente entre los grupos menos apoyados.</p>		<p>No se ha realizado este tipo de programas.</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.		No se han realizado estas actividades.
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. por ejemplo: número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, reuniones, alianzas, otros.		No se han realizado estos intercambios.
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas, jornadas de vacunación para munícipes o para empleados).		No se han realizado estas actividades y programas.
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social, por ejemplo: informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la entidad de gobierno local.		No se han realizados estos informes, ni registros.
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No se ha realizado voluntariado.

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

Documento Externo
SGC-MAP

Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal:		No se ha realizado encuesta para obtener la medición.
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.		No se ha realizado encuesta para obtener la medición.
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se ha realizado encuesta para obtener la medición.
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se ha realizado encuesta para obtener la medición.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se ha realizado encuesta para obtener la medición.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se ha realizado encuesta para obtener la medición.
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se ha realizado encuesta para obtener la medición.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha realizado encuesta para obtener la medición.

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de:		No se ha realizado encuesta para obtener la medición.
1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		No se ha realizado encuesta para obtener la medición.
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se ha realizado encuesta para obtener la medición.
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo), se refiere a qué resultados de aprendizaje registra la organización, qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.		No se ha realizado encuesta para obtener la medición.

4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.		No se ha realizado encuesta para obtener la medición.
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc., por ejemplo: porcentaje de concordancia entre la estructura aprobada y la nómina, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo.		No se ha realizado encuesta para obtener la medición.
6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).	Nos hemos en las posiciones de 128-90 en el SISMAP Municipal, con una puntuación de 42 a 62. Donde actualmente estamos en la posición 111, con una puntuación de 52.32 Evidencias: Ranking del SISMAP Municipal.	
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se ha realizado evaluaciones o auditoría internas.
8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.		No se ha realizado ningún reconocimiento concerniente a la calidad.
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Sí, damos cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros. Evidencia: Ejecución presupuestaria en el portal web de nuestro ayuntamiento.	
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No hemos realizado mediciones para ver resultados relacionados al costo-efectividad.

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.

Documento Externo
SGC-MAP