

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

Ayuntamiento Municipal de Padre Las Casas

FECHA:

Septiembre 2023

Documento Externo
SGC-MAP

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assesment 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 1: LIDERAZGO

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

SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <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>El ayuntamiento cuenta con Misión y Visión</p> <p>Evidencia: mural con la Misión y la Visión en el área de recepción</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>Contamos con un marco de valores y principios para actuar como guía en la acción de los Empleados.</p> <p>EVIDENCIA: Definición de Valores colocada en la Página Web Y ubicada en el área central de la institución para mejor visibilidad en las diferentes Áreas operativas.</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>Se ha procedido a comunicar la misión y visión entre los empleados y grupos interesados.</p> <p>EVIDENCIA: Misión, Visión colocada en la Página Web Y Mural Informativo del Ayuntamiento. Se está haciendo uso del mural Informativo para publicar estas informaciones y hacemos reuniones periódicas para tratar el tema con</p> | |

| | | |
|--|--|---|
| | los empleados de la institución. | |
| 4) Revisan periódicamente la misión, la visión, Los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, por ejemplo: la transformación digital, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes, pautas para la protección de datos, otros). Asegurando el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos. | Si, El Comité de calidad al Junto del Departamento de planificación se reúnen periódicamente para la revisión de la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo. Evidencias: fotos y listado de participación de las reuniones con los empleados y grupos de interés para la revisión de la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo. | |
| 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. | Si, está en el sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), Evidencia: Código Ético | Socialización y puesta en marcha del código de ética. |
| 6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados). | Si, Se Refuerzan los Valores de confianza mutua, con reuniones el primer lunes de cada mes con los empleados y autoridades del Ayuntamiento. | |

Evidencias: fotos y convocatorias de las reuniones.

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>Si, contamos con nuestra estructura aprobada, la cual se encuentra expresada en un organigrama con su descripción en un manual de organización y funciones y que estos documentos se socializan con todo el personal y se implementan 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>Evidencias: Manual de función, Resolución aprobado, fotos y listados de participación para la creación y aprobación de dicho organigrama.</p> | |
| <p>2) Gestionan en base a un manual de funciones con responsabilidades definidas por áreas, donde se establecen las competencias definidas para garantizar la agilidad de la organización, un manual socializado con todo el personal.</p> | <p>Si, Gestiona en base a un manual de funciones con responsabilidades definidas por áreas, donde se establecen las competencias definidas para garantizar la agilidad de la organización, un manual socializado con todo el personal.</p> <p>Evidencias: Manual de funciones, lista y fotos del personal socializando dicho manual.</p> | |
| <p>3) Definen objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas; con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> | <p>Se realiza evaluación de desempeño usando como base los instrumentos suministrados por el ministerio de mejora evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p>Evidencia: formulario de evaluación.</p> | <p>Aplicar la evaluación de desempeño al personal 2023, iniciando en la segunda semana del mes de octubre se concluye en la 2da semana de noviembre 2023.</p> |
| <p>4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.</p> | <p>Si, se Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.</p> <p>Evidencias: fotos y listado de participación de las reuniones.</p> | <p>Reuniones ordinarias del Consejo de Desarrollo.</p> |

| | | |
|---|---|--|
| <p>5) Cuentan con un sistema de gestión para el seguimiento del rendimiento de la entidad de gobierno local de acuerdo con las funciones institucionales, los servicios comunitarios y expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los munícipes y clientes.</p> | <p>Se cuenta 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. Evidencias: SISMAP MUNICIPAL, SIGEM, PÁGINA WEB, FACEBOOK.PORTAR TRANSACCIONAL DE COMPRAS Y CONTRATACIONES.</p> | |
| <p>6) Usan sistemas de información de gestión, de control interno y de gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p> | <p>Si, usamos 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. Evidencias: SISMAP MUNICIPAL, SIGEM, PAGINA WEB,FACEBOOK. NOBACI, CAMARA DE CUENTA CIFE</p> | |
| <p>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.</p> | <p>Sí, tenemos un enlace responsable del sistema y realizamos mensualmente reuniones con los encargados de área para socializar los avances en el SISMAP Municipal e identificar buenas prácticas en los gobiernos municipales colindantes. Evidencias: fotos y listado de participación de las Reuniones.</p> | <p>Reuniones Sismap Municipal todo los lunes primero de cada mes.</p> |
| <p>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.</p> | <p>Si, Se hace a través del CAF. Evidencia: Realización autodiagnóstico CAF, evaluación de desempeño, plan de detección de necesidades y Plan de Capacitación.</p> | |
| <p>9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.</p> | <p>Se implementa a través del portal web, y desde la oficina de libre acceso a la información. Evidencia; Sismap Municipal, Portal y redes sociales institucionales</p> | |
| <p>10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> | <p>Se trabaja en equipo y los proyectos se elaboran con el equipo técnico y el encargado de planificación. Evidencias; hojas de firmas y fotos de reuniones.</p> | <p>Esquematización de los procesos de desarrollo y gestión de proyecto. Inciamos sept223- octubre 2024</p> |

| | | |
|--|--|--|
| 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. | Se hace mediante publicaciones en redes sociales, reuniones con los grupos de interés. Evidencias: fotos de publicaciones en las redes y reuniones con grupos de intereses. | |
| 12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados. | Tenemos como compromiso cumplir y recibir todos los talleres cada vez que son requeridos de igual manera los encargados de departamentos están comprometidos en inculcar a sus subordinados un acercamiento particular que afine los resultados de cada proceso. Evidencias: Fotos, y convocatorias. | |
| 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. | Han sido desarrollados programas de incentivo laboral y reconocimientos, para fortalecer la motivación en el ejercicio de las funciones. EVIDENCIA: La División de Recursos Humanos efectúa evaluación de desempeño e incentiva a mejorar. Fotos entrega de bonos por desempeño | Definir una política de reconocimiento por desempeño basada en la evaluación de desempeño, indicadores de resultados sismap y el clima y ambiente laboral. |

Subcriterio 1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| 1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: | | |

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.

Si, nuestros, Los líderes o máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores, 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.

Evidencias: fotos donde nuestros líderes participan en actividades de limpiezas, operativas y diferentes práctica a beneficio de nuestro municipio.

| | | |
|---|--|--|
| <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>Si, 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. Evidencia: fotos, donde ellos motivan a todos a participar de actividades a beneficio de la población dando como ejemplo ellos s</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>Si, se les informa a los empleados, de forma regular, sobre asuntos claves relacionados con la organización por medio de reuniones, circulares, murales informativos, encuestas. Evidencias: fotos y listado de reuniones.</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>Si, se les brindan apoyo para el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual. Evidencias: fotos y listados de cursos y tallerestécnicos.</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>Si, se apoya a los empleados en las decisiones que se deben tomar para accionar. Evidencias: Definición de responsabilidades en el Manual de Funciones del ayuntamiento.</p> | |
| <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).</p> | <p>Si, Mediante el INFOTEP, el INAP y FEDOMUD, se imparten cursos y talleres con el fin de fortalecer las capacidades. Una innovación en este sentido es: que la planificación del plan anual de capacitación fue llevada a cabo en un 100%, y es planificado con anticipación para tomar en cuenta los cambios e innovaciones que debe contener. Evidencias: fotos y listado de participación en los cursos y talleres.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| 8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo. | Si, Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo. Evidencias: fotos en el mural de reconocimientos con Certificación de Empleados del mes. | |
|--|--|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|---|
| <p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> | <p>Tenemos un mapeo de actores actualizados en las cuales se trabajan temas mancomunados.</p> <p>EVIDENCIA: Mapeo de Actores RRHH.</p> | Actualización mapeo de actores |
| <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.</p> | <p>Consejo Económico y Social Municipal mantienen un vínculo permanente con los diferentes sectores del municipio.</p> <p>EVIDENCIA: Mediante la Noticias en la página web, fotos y listado de reuniones con los grupos de interés.</p> | Reuniones ordinarias del Consejo de Desarrollo. |
| <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p> | <p>Se ejecuta mediante levantamientos, y reuniones con la comunidad para identificar necesidades que puedan ser resueltas para el bien de la comunidad, Evidencias; fotos y Listados de participación.</p> | Ficha de Proyecto PMD |
| <p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.</p> | <p>Desde planeamiento urbano se coordina e integra en las iniciativas sectoriales.</p> <p>Evidencia: fotosy listado de asistencia.</p> | Reuniones de seguimiento |

| | | |
|---|--|--|
| 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.). | Tenemos el consejo municipal de desarrollo, donde están integradas, instituciones, gremios y sindicatos del municipio. Evidencia: fotos y listado de asistencia. | Reuniones ordinarias del Consejo de Desarrollo. Para la incorporación de nuevas instituciones. |
| 6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. | Sí, Siempre para toda reunión se convoca a representación de todas organizaciones y asociaciones. Evidencia: fotos, convocatoria, noticias en redes sociales y pagina web. | |
| 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. | Se han conformado diversos órganos de participación social como lo son: Consejo Económico Y Social, Mesa de Seguridad Ciudadanía y Género, nuestras redes sociales, boletines mensuales y pagina web. EVIDENCIA: se pueden evidenciar los diferentes encuentros a través de nuestra página web y redes sociales. | Reuniones de seguimiento Consejo de Desarrollo y mesa ciudadana. |

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| La Entidad Municipal: 1) Analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales. | En las reuniones ordinarias del Concejo de Regidores, se analizan y evalúan los cambios el entorno, locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local. Evidencias: fotos y listado de participación de las reuniones. | |
| 2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas. | Sí, todos los grupos de interés participan y se involucran en las reuniones que se llevan a cabo periódicamente. Evidencia; fotos de reuniones y listados de asistencia de presupuesto participativo. | |

| | | |
|--|---|---|
| 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. | | No se realiza, excepto temas de emergencia de origen natural o epidemiológica |
| 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. | Desde Recursos Humanos se hace mediante la evaluación del desempeño de cada empleado de la institución. Evidencia: Formulario de evaluación del desempeño. | Hacer el FODA |
| 5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos. | Sí, se implementa mediante convocatoria y se hace pública en redes sociales, página web y se convoca a todos los grupos de interés. Evidencia; reuniones, fotos de publicación. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|--------------------|
| <p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).</p> | | No se ha realizado |
| <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>Todos los grupos de Interés quedan automáticamente involucrados a través de la aplicación del P.P.M.</p> <p>Evidencias: Documentos.</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. | Mediante cabildo abierto y con la participación de los grupos de interés y el comité P.P.M. Evidencias: listados de asistencia y fotos de reuniones. | |
| 4) Ha conformado la Comisión Permanente de Género con el objetivo de definir y articular políticas municipales para la igualdad y la equidad de género, con un plan de trabajo para el año de acceso público a través del portal web del gobierno local. | | No se cuenta con la Comisión Permanente de Género. |
| 5) Toma en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, por ejemplo: actividades de reforestación, acciones orientadas a la reducción de consumo de energía, consumo de combustible, utilización de energía renovable. | | No se cuenta con una área de Medio Ambiente |
| 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. | La aprobación del Presupuesto Municipal de Ingresos y Gastos tiene la asignación de los recursos necesarios. EVIDENCIA: Proyecto de presupuesto 2022 (Transparencia página Web). | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|---|
| La Entidad Municipal: 1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización. | Se implementa mediante las capacitaciones que se desarrollan durante todo el año a través del INAP E INFOTEP para mejorar las competencias de cada empleado, Evidencia; certificado y listado de asistencia. | |
| 2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos. | | No se distribuyen planes y tareas con sus respectivos indicadores |
| 3) Comunica eficazmente al personal sobre Las estrategias, los planes operativos y la | Si, se le comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de | |

| | | |
|--|--|--|
| rendición de cuentas con los resultados alcanzados. | cuentas con los resultados alcanzados. Evidencias: Documentos, fotos y videos. | |
| 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. | Si, Anualmente se realiza la Rendición de Cuentas. Evidencias: Publicaciones en los diferentes medios de nuestras redes sociales y pagina web a la ciudadanía. | |
| 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. | Anualmente se evalúan los objetivos planteados. Evidencias: Se exponen los logros y se analizan las dificultades que impidieron realizar las no logradas. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| La Entidad Municipal: 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías. | | No se ha identificado las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías. |
| 2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF, etc. | El ayuntamiento construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, a través de la formación, de conocimientos y autoevaluaciones basadas en el modelo CAF. Evidencias: ver en SISMAP Municipal indicador 1. | |
| 3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes. | Si, Se efectúa mediante reuniones con grupos de interés y se difunde en nuestras redes sociales. Evidencia; fotos de reuniones y publicación de la web y Facebook. | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> | <p>A través de nuestro portal web, redes sociales y encuesta realizados a los usuarios, se escuchan las propuestas de los colaboradores y personal visitante, de esta forma se ejecutan las que son factibles. Evidencias: Mediante portal web, redes</p> | |
|---|--|--|

| | | |
|--|--|---|
| | | 4 |
| 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. | En el presupuesto anual, se colocan las partidas económicas para cada renglón planificado. Evidencias: Presupuesto Anual | |
| 6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua. | Si, se toman en cuenta los resultados y se hacen las mejoras necesarias. Evidencias: Documentos. | |

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 el análisis periódico de las necesidades actuales y futuras de Recursos Humanos. |
| 2) Cuenta con una política de recursos humanos definida e implementada de forma transparente, basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro. | Si, a final de año desde recursos humanos se hace una solicitud a tesorería, para la recompensa de personal que mediante el año cumplieron de forma necesarias y al día con sus funciones tanto el personal de servicio Como el administrativo. Evidencias; documentos. | |
| 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. | Si, se cuenta con un manual y políticas y procedimiento de RRHH. Evidencias: Manual de Política y procedimientos Recursos Humanos | |

| | | |
|--|--|--|
| 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. | Sí, tenemos en cuenta que el personal cumpla con las competencias al puesto que va a desarrollar. Evidencias; documentos. | |
| 5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones. | Si, se hace desde recursos humanos con la evaluación de desempeño a todo el personal. Evidencia; formulario de la evaluación. | |
| 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. | Si, Se apoya dicha cultura, tomando en cuenta el rendimiento de sus funciones, De manera sistemática se monitorea y con la evaluación de desempeño. Se Dispone de un manual de funciones, el cual contiene las funciones por departamento Evidencias; plantilla de evaluación del desempeño, Manual de Funciones. | |
| 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. | Se aplica a través del reclutamiento y selección de personas sin tener acepción de personas. Recursos Humanos en coordinación con otros departamentos socializan las necesidades de capacitación, y son tramitadas ante el INAP. EVIDENCIA: Plan Anual de Capacitación (Página Web y SISMAP Municipal). | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas 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>Se implementa mediante las capacitaciones que se desarrollan durante todo el año a través del INAP e INFOTEP para mejorar la competencia de cada empleado,</p> <p>Evidencia: Fotos, certificado y listado de asistencia.</p> | |
| <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.</p> | <p>Se implementa mediante reuniones para mejora, misión, visión y desarrollo de valores.</p> <p>Evidencias: Encuentros con el personal a través del comité de calidad</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>Mediante cursos de capacitación por parte del INAP e INFOTEP.</p> <p>Evidencia: Listado de asistencia y fotos.</p> | |
| <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> | <p>Si, desde recursos humanos se le da una mentoría a cada empleado nuevo y se le explica cuáles son las funciones a desarrollar.</p> <p>Evidencia: documentos.</p> | |
| <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.</p> | <p>Si, se ejecuta ascensos a empleados según sea la vacante.</p> <p>Evidencia: documentos</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| <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>Se implementa mediante las capacitaciones que se desarrollan durante todo el año a través del INAP e INFOTEP para mejorar la competencia de cada empleado,</p> <p>Evidencia: Fotos, certificado y listado de asistencia.</p> | |
| <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.</p> | <p>Se implementa mediante reuniones para mejora, misión, visión y desarrollo de valores.</p> <p>Evidencias: Encuentros con el personal a través del comité de calidad</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>Mediante cursos de capacitación por parte del INAP e INFOTEP.</p> <p>Evidencia: Listado de asistencia y fotos.</p> | |
| <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> | <p>Si, desde recursos humanos se le da una mentoría a cada empleado nuevo y se le explica cuáles son las funciones a desarrollar.</p> <p>Evidencia: documentos.</p> | |
| <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.</p> | <p>Si, se ejecuta ascensos a empleados según sea la vacante.</p> <p>Evidencia: documentos</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, se elabora y actualiza anualmente el Plan Anual de Capacitación donde de manera virtual y presencial se capacitan los Empleados. Evidencias: Listado de asistencias, fotos y certificados. | |
| 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. | Sí, Tenemos un plan de detención de capacidades con el INAP. Evidencias: Documentos Digitales y documentos en físico, además de formularios para tal fin. | |
| 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 evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas |
| 10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación. | A través de un encuentro a solas con el empleado se realiza la retroalimentación. Evidencia: Análisis de la evaluación de desempeño junto al empleado (Reunión tipo entrevista) | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.</p> | <p>La institución promueve una cultura de Comunicación abierta y trabajo en equipo con las creaciones de distintos comités para la realización de las diferentes actividades. También a través de los encuentros semanales de encargados departamentales y sus subalternos, reuniones para motivar el trabajo en equipo y los grupos de WhatsApp.</p> <p>Evidencia: grupos de WhatsApp , Comités, fotos y minutas de reuniones</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| 2) Involucra al personal en la formulación y el desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, el diseño y mejora de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión. | El ayuntamiento cuenta con el comité de calidad, el cual procura implementar acciones de mejoras. Existe la ASP. Evidencia: Resolución de la aprobación del comité y resolución aprueba la ASP. | No se ha realizado el POA |
| 3) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas, direcciones o departamentos, como para toda la organización. | Sí, A través de las reuniones se coordina la manera de trabajar y ejecutar cada proceso. Evidencia: fotos reuniones, listado de asistencia | |
| 4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros). | Sí, el personal de oficina cuenta con uniformes Evidencias: Fotos, uniformes, | No están identificado con carnet |
| 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 Realizamos periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral |
| 6) Vela por las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo prevención y cuidado de la salud; atendiendo a los requisitos de seguridad laboral y el cumplimiento de los mismos. | El Ayuntamiento asigna equipos de protección para los empleados expuestos a que su trabajo pueda afectar su salud. Cuenta con Planta física y oficina adecuada. Existe un departamento de aseo para asegurar la higiene de la institución. Se han realizado jornadas de vacunación y todos poseen seguros de salud. Evidencias: Fotos, Documentos. | |
| 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 | Sí, Se pone en práctica cuando sucede algo extraordinario, como la pandemia COVID-19, además contamos con una estructura dotada de equipos. Evidencias: Documentos. | |
| 8) tiempo parcial, las personas en licencia por | Sí, Contamos con formulario de permisos y licencias | |

| | | |
|---|---|--|
| maternidad o paternidad. | médicas para conciliar la vida laboral y personal. Evidencias: Documentos, que muestran alguna lesión, enfermedad o maternidad. | |
| 9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. | Si, Se presta atención a las necesidades de ese tipo de empleados con algunas ayudas. Evidencias: Documentos, Recetas médicas y fotos. | |
| 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). | Si, se hace reconocimientos, donde el empleado recibe una compensación económica por el rendimiento en sus labores. Evidencias; documentos, Certificados y cheques. | |
| 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. | Contamos con la Asociación de Servidores Públicos, en el área de recepción está el buzón de sugerencias. Evidencias: Buzón de Sugerencias | |

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) | Areas 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</p> | <p>Si, se tiene acuerdo con instituciones y suplidores del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, donde se les presta una atención especial a los pequeños empresarios del municipio en la compra de bienes y servicios como fomento en la economía local. El ayuntamiento del Municipio de Padre Las Casas, cumple la Ley 340-06 de Compra y Contrataciones, utiliza el portal transaccional, con los cuales ha hecho relaciones con diferentes proveedores de la región y del país. Evidencias: Documentación.</p> | |

| | | |
|---|--|--------------------|
| su funcionamiento a través de resolución. | | |
| 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. | | No se ha realizado |
| 3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente. | | No realizado |
| 4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado. | | No realizado |
| 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. | Los proveedores deben de cumplir con los requisitos que establece la ley de las compras y contrataciones Evidencias: Documentos. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| La Entidad Municipal: 1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales | El Ayuntamiento cumple de manera anual con el Presupuesto Participativo, donde los ciudadanos Clientes expresan sus necesidades. EVIDENCIA: Plan de inversión de presupuesto participativo 2022 (Página Web). | |

| | | |
|--|---|--|
| intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; 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. | El ayuntamiento municipal efectúa anualmente las asambleas de Presupuesto Participativo por sectores y comunidades. EVIDENCIA: Asambleas Comunitarias, fotos, listados de reuniones, (Presupuesto Participativo página Web). | |
| 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. | El Ayuntamiento cuenta con un portal Web Institucional, Redes Sociales, contratos de publicidad, Boletines, Mural Informativo; en los cuales se publica todo lo referente al funcionamiento de la Institución, su estructura y procesos. EVIDENCIA: mural colocado en la institución, Boletines impresos y Digitales. | |

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| La Entidad Municipal: 1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente (los lineamientos de la Ley Municipal, las leyes de compra y presupuesto). | Si, se Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos, la institución cuenta con el sistema financiero SIGEM, que nos permite de forma más eficaz ser más eficiente, de igual tenemos un contador municipal, un Contralor municipal quienes trabajan de una forma Eficaz y ahorrativa. Evidencias: Presupuesto Anual, ejecuciones presupuestarias, el sistema financiero SIGEM. | |
| 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. | Los salarios están de acuerdo a capacidades y departamentos. Evidencia nominas mensuales en el portal web y SASP. | |
| 3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos | Se hace mediante el presupuesto anual. Evidencias; documentos. | |

| | | |
|--|---|--|
| intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; 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. | El ayuntamiento municipal efectúa anualmente las asambleas de Presupuesto Participativo por sectores y comunidades. EVIDENCIA: Asambleas Comunitarias, fotos, listados de reuniones, (Presupuesto Participativo página Web). | |
| 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. | El Ayuntamiento cuenta con un portal Web Institucional, Redes Sociales, contratos de publicidad, Boletines, Mural Informativo; en los cuales se publica todo lo referente al funcionamiento de la Institución, su estructura y procesos. EVIDENCIA: mural colocado en la institución, Boletines impresos y Digitales. | |

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| La Entidad Municipal: 1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente (los lineamientos de la Ley Municipal, las leyes de compra y presupuesto). | Si, se Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos, la institución cuenta con el sistema financiero SIGEM, que nos permite de forma más eficaz ser más eficiente, de igual tenemos un contador municipal, un Contralor municipal quienes trabajan de una forma Eficaz y ahorrativa. Evidencias: Presupuesto Anual, ejecuciones presupuestarias, el sistema financiero SIGEM. | |
| 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. | Los salarios están de acuerdo a capacidades y departamentos. Evidencia nominas mensuales en el portal web y SASP. | |
| 3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos | Se hace mediante el presupuesto anual. Evidencias; documentos. | |

| | | |
|--|---|--|
| la flexibilidad de la organización. | | |
| 2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad. | Si, Toda información antes de ser compartida debe ser revisada por personas que están a cargo a fin de poder compartir información confiable a los munícipes. Evidencia: oficina de libre acceso a la información, documentos, portal web. | |
| 3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales. | Si, A través de las capacitaciones pautadas, concernientes al tema de informática se aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales del personal. Evidencia: fotos y listado de los participantes. | |
| 4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos. | Si, desde el INFOTEP, INAP Y FEDOMUD, con su colaboración adquirimos información externa relevante y también aportes creativos. Evidencias: fotos y minutas de reuniones virtuales. | |
| 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. | Contamos con la oficina de libre acceso a la información pública, donde cada uno de esos parámetros se puede solicitar, de igual los pueden encontrar en los diferentes portales de la institución. Evidencias: Documentos, en físico y digitales, formularios, portal web, SISMAP. | |
| 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. | Contamos con un técnico informático que se encarga de todo lo relacionado a tecnología. | |

Evidencias: Documento de identidad del encargado, Nominas.

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|---|
| <p>La Entidad Municipal: 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> | <p>Existen suficientes equipos tecnológicos para brindar el servicio, computadoras, copiadora, scanner, teléfonos, etc. También Contamos con un sistema financiero, así como aplicación y página web. Evidencias: Facturas, cotizaciones y fotos de los equipos.</p> | |
| <p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> | <p>La Alcaldía evalúa la relación costo efectividad de los equipos que adquiere. Evidencias: garantía, pliego de condiciones.</p> | |
| <p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)</p> | | <p>No se ha realizado la identificación y uso de las nuevas tecnologías, relevantes para la institución, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto.</p> |
| <p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube), la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> | <p>Si, se utilizan correos electrónicos, dispositivos electrónicos, y demás herramientas que fortalezcan la creatividad e innovación, colaboración y participación en cada uno de los departamentos, de igual forma las actividades que lo ameritan son respaldadas por el uso de equipos tecnológicos. Aparte de las funciones que se realizan en algunos momentos utilizan información guardada en la nube. Evidencias: Fotos de actividades, correos con información en la nube.</p> | |
| <p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para</p> | <p>Se brindan servicios a los munícipes a través de la oficina de libre acceso a la información, digitación de documentación y a través de la página se puede ejercer tipos de comunicación. Evidencia: Oficina de libre acceso a la información /</p> | <p>No contamos con este método.</p> |

| | | |
|--|---|------------------------------|
| El acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés | pagina del ayuntamiento municipal El Factor. | |
| 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 contamos con este método. |
| 7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc. | En la institución se implementa el suministro del rellenado de los cartuchos, lo cual gestiona el rehúso de los cartuchos. Evidencia: los cartuchos usados, los potses de tintas. | |

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| La Entidad Municipal: 1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales). | La distribución de la organización en materia de infraestructura, responde a las necesidades de los ciudadanos, es un edificio, bien distribuido y amueblado ubicado en el centro del municipio en una ruta cómoda para el tránsito, cada oficina y/o departamento cuentan con los equipos y suministros necesarios para que opere con efectividad. Evidencia: fotos de la ubicación de la institución, ruta web, Documentos, equipos y el personal. | |
| 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. | Se asegura un uso eficiente, rentable y sostenible ya que sus departamentos están bien convenientemente bien ubicados para los usuarios. Evidencias: Equipo de trabajo con buenas condiciones tanto electrónicos como mobiliario y documentos. | |

| | | |
|--|---|--|
| <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>Tenemos un personal de limpieza responsable de los equipamientos y materiales usados.</p> <p>Evidencia: Seguimiento del Concejo</p> | |
| <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p> | <p>Varias instituciones públicas y privadas, realizan actividades en las instalaciones de nuestro ayuntamiento.</p> <p>Evidencias: Fotos, listados y hojas de firmas.</p> | |
| <p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.</p> | <p>Se garantiza el uso eficaz y eficiente de los medios de transportes, ya que contamos con un sistema de GPS en todos los vehículos de la institución para controlar el uso indebido de estos. También se asegura el uso del consumo energético a través de la supervisión del departamento de Servicios Generales y la instalación de bombillas Led.</p> <p>Evidencia: El sistema de GPS, Nomina o designación del departamento de servicios Generales y facturas de bombillas Led</p> | |
| <p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes, por ejemplo: acceso a estacionamiento o transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad.</p> | <p>Contamos con acceso a rampa para personas con alguna discapacidad.</p> | <p>No contamos con amplio espacio para parqueo de vehículo y un área específica para los ciudadanos/clientes</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) | Áreas 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> | <p>Si, se Identifica, 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> <p>Evidencia: fotos, minutas de reunión, documentos digitales y expreso.</p> | |
| <p>2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.</p> | <p>Se cuenta con estructura organizativa y Manual de Funciones aprobados.</p> <p>Evidencia: Resolución de Manual de Funciones y Organigrama</p> | |
| <p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. (Identificar qué acciones toma la entidad municipal para gestionar los riesgos que afectan el funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.)</p> | <p>Se evidencia y evalúa los Resultados de 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 a través del SISMAP Municipal.</p> <p>Evidencia: en el portal del SISMAP</p> | |
| <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> | <p>Tenemos una estructura organizativa adecuada, para Identificar y asignar responsabilidades las personas que controlan todos los pasos del proceso.</p> <p>Evidencia: Se evidencia Resultados del SISMAP Municipal.</p> | |
| <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.</p> | <p>Si, Los procesos se simplifican y se realizan a la mayor brevedad posible, para satisfacer las necesidades de los usuarios.</p> <p>Evidencia: Se evidencian resultados a través del SISMAP.</p> | |
| <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> | <p>Se implementa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>Evidencias: foto, carta y certificado.</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. | | No se hace |
| 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). | Si, Se realizan back up en determinadas áreas. Evidencias: discos duros con información. | |

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> | <p>Tenemos identificados los productos y servicios en nuestro portal web y redes sociales.</p> <p>Evidencia: página web y redes sociales.</p> | |
| <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 hace |

| | | |
|--|---|-------------------|
| <p>3) Considera criterios de inclusión en la gestión de la diversidad y la igualdad de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de todos los colectivos, de los ciudadanos / clientes y todos los grupos de interés.</p> | | <p>No se hace</p> |
| <p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos).</p> | <p>El ayuntamiento promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea, documentación física, horarios de aperturas flexibles y documentación en una gran variedad de formatos).</p> <p>Evidencias: ver SISMAP Municipal indicador 5. Y en el portal web OAIM.</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|---|
| <p>La Entidad Municipal: 1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma 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> | <p>El ayuntamiento trabaja en coordinación con la DIGEPRES la ejecución presupuestaria. Con la OPTIC temas tecnológicos. Con el MAP, la gestión de Recursos Humanos y Planificación, Recursos humanos posee convenios con el INAP/INFOTEP, para llevar a cabo el plan anual de capacitación y hacer la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, etc.</p> <p>Evidencia: SISMAP</p> | |
| <p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. Definición de las condiciones de trabajo y comunicación para las actividades compartidas o codependientes entre diferentes instituciones.</p> | | No la tenemos definida aun |
| <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)</p> | <p>Sí, tenemos diferentes grupos de trabajo con organizaciones/proveedores de servicios para solucionar problemas.</p> <p>Evidencias: fotos, minutas de reuniones con asociaciones, juntas de vecinos, y las iglesias.</p> | |
| <p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p> | | No se ha incorporado 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>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> | <p>Tenemos acuerdo de colaboración con diferentes instituciones.</p> <p>Evidencia: Acuerdos firmados</p> | |
| <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de</p> | <p>Trabajamos de la mano con diferentes instituciones</p> | |

gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.

nacionales Liga Municipal, Fedomu, Obras Públicas, Interior y Policía, etc.

Evidencias: Acompañamientos y apoyos respaldados a través de cartas de solicitud de acompañamientos.

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <p>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</p> <p>1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.</p> | | No se hace |
| <p>2) Enfoque del personal del ente de gobierno local al munícipe o ciudadano/cliente. La opinión de los munícipes sobre los servidores del ente municipal, la amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> | <p>Nuestro personal siempre está presto a brindar buen servicio a los usuarios, poniendo en práctica los cursos que han recibido por el INAP de atención al cliente, entre otros.</p> <p>Evidencias: certificados de participación.</p> | |
| <p>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).</p> | <p>El consejo de desarrollo municipal se reúne, junto con otros departamentos, juntas de vecinos, asociaciones y cooperativas del municipio para asuntos comunitarios.</p> <p>Evidencias: Reuniones, documentos, comunicaciones, invitaciones, fotos, lista de asistencias.</p> | |
| <p>4) Transparencia, apertura e información</p> | <p>Se hacen notificaciones por diferentes vías de</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| proporcionada por la organización. Opinión de los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de la información y sus canales disponibles: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc. | comunicación sobre los horarios y frecuencia de los servicios que ofrece la institución. Evidencias: Páginas web, redes sociales, documentos digitales y físicos. | |
| 5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. La opinión de los munícipes/clientes sobre la ética del gobierno local. | Las personas manifiestan su satisfacción, quejas y sugerencias con los servicios brindados expresando sus opiniones a través de nuestras redes sociales, pagina web y formulario de sugerencia en la oficina de libre acceso a la información. Evidencias: a través de la página web, redes sociales y la oficina de libre acceso a la información. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Areas de Mejora |
|---|---|--|
| La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). La opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios. | El ayuntamiento, tiene página de libre acceso a la información, página institucional. Todos los servicios son brindados diariamente y en horario laborable, los costos se expresan en las normativas emanadas por el concejo de regidores. Hasta el momento se les da seguimiento a la prestación del servicio a fin de que haya mejoras continuas. Evidencias: Personal capacitado para ofrecer el servicio y páginas web. | |
| 2) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). La opinión de los munícipes sobre los servicios. | El tiempo de espera será de acuerdo al servicio solicitado, hasta este momento todas las solicitudes han sido resueltas en base a los servicios prestados. | No tenemos formulario de satisfacción u opinión personal. |
| 3) Variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: negocios, munícipes, proveedores (teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.). | Se ofrecen servicios propios municipales (recogida de desechos sólidos, permisos de construcción, permisos de uso de espacios públicos entre otros, registros civil, etc.) para todos los sectores que hacen vida tanto en la parte urbana como rural del municipio. | |

| | | |
|--|--|------------|
| | Evidencias: Camiones de recogida de desechos sólidos, personal de recogida, equipos de recogida de desechos sólidos, oficina de registro civil con personal disponible. | |
| 4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas. | Se puede evidenciar las capacidades de la organización para la innovación, con las opiniones de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas, a través de los comentarios que estos realizan en nuestras publicaciones en nuestras redes sociales y pagina web. Evidencias: redes sociales y pagina web. | |
| 5) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. La opinión de los munícipes sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios. | | No se hace |
| 6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades. | Todos los servicios que presta la institución son ofrecidos de forma oportuna. Evidencias: Personal capacitado para realizar el trabajo rápido y eficiente. | |
| 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. | Las opiniones del ciudadano se miden a través de las redes sociales y pagina web. Evidencias: redes sociales y página web. | |

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

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|---------------------------|
| <p>Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.</p> | <p>El tiempo de espera va a depender de la solicitud del usuario. Evidencia: una manera de medir la efectividad del servicio y tiempo de espera, es el buzón de sugerencias.</p> <p>Evidencias: personal capacitado, para brindar un buen servicio.</p> | |
| <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. Resultados de indicadores del tiempo y respuesta que se les ofrece a las opiniones, quejas y sugerencias de los ciudadanos.</p> | <p>De _____ necesidades de los grupos de interés recogidas en el proceso de elaboración del presupuesto participativo, _____ fueron acogidas como urgentes las cuales se le dará inicio en el mes de _____.</p> <p>Evidencias: Datos del proceso de presupuesto participativo, fotos, acta de asambleas comunitarias.</p> | Presupuesto participativo |
| <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> | <p>Se puede evidenciar con las capacitaciones que brindadas institución al personal para la innovación y los buenos servicios, las opiniones de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas, nos dan a demostrar que estamos trabajando.</p> <p>Evidencias: Redes Sociales.</p> | |
| <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.</p> | <p>Se está cumpliendo al 80% los estándares de servicio publicados, se puede medir los resultados a través de nuestra página web, redes sociales y formularios de quejas.</p> <p>Evidencias: página web, redes sociales y formularios de quejas.</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales. | 3 canales de información, que son: redes sociales (Facebook, Portal Web. Evidencias: redes sociales (Facebook, Portal Web, Documentos. | |
| 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. | Si, toda la información que debe publicarse en la página web de la entidad municipal se publica completa y a tiempo. Evidencias: portal web y SISMAP. | |
| 3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. Si la entidad municipal se trazó metas con respecto a los servicios ofrecidos y cuántas de esas metas alcanzó. | | No se hace |
| 4) Alcance de la entrega de datos abiertos. | Se evidencia con los trabajos del comité de calidad, medición de avances SISMAP. Evidencias: SISMAP | |
| 5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). | El horario de servicio administrativo es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 02:30 p.m. Evidencia: Mural Informativo | |
| 6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. | Depende de la solicitud por parte del cliente. Evidencias: el personal está capacitado para ofrecer los servicios de forma rápida y eficiente. | |
| 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. | El costo de los servicios se encuentra en los murales de libre acceso a la información y planeamiento urbano. Evidencias: fotos de mural informativos. | |
| 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. | Si, se asegura que los munícipes tengan acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad municipal. Evidencias: el personal está capacitado para ofrecer los servicios de forma rápida y eficiente. | |

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>Se involucran los grupos de interés del municipio en el diseño, definición y toma de decisiones por parte del ayuntamiento, en la cual participa una gran cantidad de participativo de los diferentes sectores del municipio. Evidencia: fotos, listado de asistencias, presupuesto participativo.</p> | |
| <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p> | <p>Se reciben a través de nuestras redes sociales y se les da solución a través del levantamiento que se hace por el plan de mejoras. Evidencias: plan de mejora caf y redes sociales.</p> | |
| <p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.</p> | <p>Para cumplir con la satisfacción del clientes necesario adoptar una forma de gestión basada en la calidad del servicio que ponga el acento en la satisfacción de los ciudadanos/clientes, En los últimos tiempo, la Administración en particular, ha aportado mejoras notables en la prestación de los servicios a los ciudadanos y el desafío consiste en proseguir en la vía de las mejoras.</p> | |
| <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> | | No se hace |
| <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la</p> | <p>90% de los grupos de interés que son convocados participan en la revisión periódica realizadapara supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p> | No se ha realizado |

| | | |
|---|--|--|
| convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas. | Evidencias: Convocatoria, listados de asistencias, redes sociales y fotos. | |
|---|--|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|--|
| <p>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.</p> | <p>Se mide la satisfacción por los servicios ofrecidos a través de nuestras redes sociales y.</p> <p>Evidencia: formularios y pagina web.</p> | <p>Encuestas de satisfacción aplicadas a la población.</p> |
| <p>2) Participación ciudadana en los productos y servicios (acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.) Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.</p> | <p>El Ayuntamiento realiza de manera anual el Presupuesto Participativo, donde los diferentes grupos expresan sus necesidades e inquietudes.</p> <p>EVIDENCIA: Plan de Inversión del Presupuesto Participativo 2022 (Pagina Web).</p> | |
| <p>3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p> | <p>Periódicamente se informan las acciones realizadas por el ayuntamiento vía redes sociales. En casos especiales se lleva a cabo una rueda de prensa.</p> <p>EVIDENCIA: Portal web, boletines mensuales, Redes Sociales.</p> | |

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal.</p> | <p>Se puede evidenciar con la participación motivada de los grupos de interés en los procesos del presupuesto participativo y de proyectos comunitarios que se realizan en la institución.</p> <p>Evidencias: listado de participación, Convocatorias y fotos, noticias en página web.</p> | |
| <p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones, actividades de mejora y su conocimiento de la misión, visión y valores. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre qué tanto está involucrado el personal en la toma de decisiones y en el conocimiento y empleo de la misión, visión y valores.</p> | <p>Se Socializa de la misión, visión y valores con los colaboradores de la institución y otros grupos de interés.</p> <p>Evidencia: Minuta de reuniones y mural.</p> | |
| <p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre si el personal participa en actividades de mejora de la entidad municipal, como en la autoevaluación con el Modelo CAF.</p> | <p>Si, participan de las mejoras de la institución, además existe un comité de calidad instituido que involucra diversas áreas de la institución y grupos de interés.</p> <p>Evidencia: Acta de los miembros del Comité de Calidad, fotos, listado de participación.</p> | |
| <p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés.</p> | <p>Contamos con colaboradores comprometidos, además con un manual de régimen disciplinario.</p> <p>Evidencia: Manual de Régimen Disciplinario</p> | |

| | | |
|---|--|-------------------------------------|
| 5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal. | Si a través de las reuniones semanales y encuesta al personal. Evidencia: fotos, listado de personal. | Encuestas sistemáticas del personal |
| 6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal. | | No se hace |
| 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. | El 100 % del personal encuestado considera que se le permite impulsar cambios innovadores en su área para mejorar la forma de trabajar. Evidencias: Documentos. | Encuesta de clima laboral. |
| 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. | El impacto de la digitalización en la organización, ha sido un gran impacto, con el uso de la tecnología se ha mejorado mucho el trabajo y los servicios que ofrecemos a nuestro usuarios, a través de nuestras redes sociales y portal web recibimos las quejas y sugerencias de los munícipe. Evidencias: Documentos, portal web, Boletines informativos y redes sociales. | |
| 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. | Nuestro personal se adapta de forma rápida y flexible a los cambios, dando así un mejor servicio a la municipalidad. Evidencia: formulario de satisfacción a los munícipes que nos visitan, personal eficientes y capacitados. | |

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>Se han realizado evaluaciones de desempeño a los empleados de la institución en la cual se a cumplido con el 90% de productividad, en la última evaluación del desempeño realizada en el 2021. Evidencia: Evaluación de Desempeño de Laboral, sismap</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>A través de encuesta al personal se mide la opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal, la cual nos ha dado mucha efectividad. Evidencias: formulario para las encuesta al personal.</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>Contamos con un manual de funciones el cual explica cuál es la función de cada departamento y su personal, se evalúa el rendimiento de forma sistemática y continua a través del desempeño de cada uno de ellos por individual. Evidencias: evaluación del desempeño, Manual de funciones.</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>Contamos con colaboradores comprometidos, los cuales ponen en prácticas sus conocimientos y responsabilidad para el buen manejo en la institución. Además contamos con un manual de régimen disciplinario. Evidencia: Manual de Ética.</p> | |
| <p>5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.</p> | <p>Las opiniones del personal se toman en cuenta a través de las reuniones semanales, y las encuesta realizadas al personal. Evidencia: fotos y listados de asistencias, cuestionarios de encuestas.</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>La institución a través del seguimiento de la mesa de seguridad, ciudadanía y género cumple con su responsabilidad social, también hacemos reconocimientos a empleados por su esfuerzo laboral.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | Evidencia: fotos de re conocimientos, mural de reconocimientos. | |
| 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. | Se puede evidencian las capacidades de la organización para la innovación, con las opiniones del personal sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas, a través de los comentarios y opiniones que estos realizan en las reuniones y formularios de encuestas. Evidencias: fotos, listados de asistencias y formulario para evaluar opiniones de los empleados. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Areas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.</p> | <p>Existe un excelente ambiente de trabajo y la gestión de conflictos se maneja correctamente además todos tenemos como compromiso cumplir y recibir todos los talleres cada vez que son requeridos de igual manera los encargados de departamentos están comprometidos en inculcar a sus subordinados un acercamiento particular que afine los resultados de cada proceso Para poder determinar cualquier dificultad que se pueda presentar en el ambiente laboral.</p> <p>Evidencias: Fotos, listado y convocatorias.</p> | |
| <p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). La opinión del personal sobre cómo toma en cuenta la entidad municipal la vida de los colaboradores para que puedan mantener el equilibrio entre el trabajo y todo lo demás en sus vidas.</p> | <p>El departamento de RRHH toma en cuenta la situación de cada empleado y lo comunica a las autoridades para de esta forma buscar solución a dificultades a demás flexibiliza contando con la ley de función pública41-08 licencias médicas.</p> <p>Evidencias: Formularios de permisos y reuniones individuales con el personal.</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| 3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. La opinión del personal sobre la discriminación o la igualdad de oportunidades para progresar en la entidad municipal. | Se practica a igualdad para todos. Evidencias: oficinas para el personal ejecutivo, permisos y reconocimiento sin importar genero ni condiciones físicas. | |
| 4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos. | Las condiciones ambientales en el lugar de trabajo son aseguradas por la institución, pues provee a todos los departamentos de los recursos y equipamientos necesarios para su mejor desempeño y ambiente laboral adecuado. Evidencia: Fotos de las oficinas y equipos. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) Desarrollo sistemático de carrera y competencias. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera en la entidad municipal, las posibilidades de explotar su potencial en el trabajo y sus expectativas de crecimiento. | Se lleva a cabo el Plan Anual de Capacitación. Evidencia: Lista de participantes, certificados y fotos. | |
| 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. | A los empleados que mejor se entreguen en su labor, se les otorgan el empleado del mes. Evidencia: Fotos del mural informativo. | |

| | | |
|---|--|--|
| <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>La institución gestiona a través del INAP, la impartición de charlas, cursos talleres, que están alineados a los objetivos estratégicos en nuestro plan anual de mejora. Evidencia: Lista de asistencias, curso, certificados, fotos y documentos.</p> | |
|---|--|--|

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|------------------------|
| <p>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de renunciaciones de personal, etc.</p> | | No se ha realizado |
| <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>90% de los empleados se involucran activamente en las actividades programadas por la Institución y tienen la libertad de aportar ideas o sugerencias sobre las mismas. Evidencia: Fotos, listados de asistencias, convocatorias.</p> | |
| <p>3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.</p> | | No existen mediciones. |
| <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.</p> | <p>El 90% del personal participa en todas las actividades de responsabilidad social. Evidencia: Fotos, listados de asistencias y convocatoria.</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>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.</p> | <p>Si, Nuestro personal siempre está presto a brindar buen servicio a los usuarios, poniendo en práctica los cursos que han recibido por el INAP de atención al cliente, entre otros. Evidencias: certificados de participación.</p> | |
|---|---|--|

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Areas 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> | <p>Se mide el rendimiento individual del servidor público de la institución atreves de encuestas realizada a nuestros visitantes que van adquirí un servicio. Evidencias: formulario para las encuestas.</p> | |
| <p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación (evaluación de la capacidad para usar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y tecnología en general para hacer el trabajo más eficiente).</p> | <p>Se puede evidencia a través de los servicios que presta la institución, los cuales son ofrecidos de forma oportuna, además Contamos con un equipos tecnológicos adecuados para la transmisión de información. Evidencias: Personal capacitado para realizar el trabajo rápido y eficiente.</p> | |
| <p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación, por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas, cuántas personas completan el programa de capacitación, los cursos y los talleres que se les pide hacer en el ayuntamiento/junta de distrito municipal.</p> | <p>En la institución existe un Plan Anual de Capacitación, el cual se lleva a cabo al 100%, se realizan informes trimestrales de las actividades formativas a fin de mejorar la gestión individual. Evidencias: Informe de Capacitaciones y Plan Anual de Capacitación.</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. | Cada mes se reconoce a los empleados más destacados. Evidencia: Mural informativo, Fotos. | |
|---|---|--|

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>El ayuntamiento Municipal da acompañamiento a las jornadas de vacunación en conjunto con Salud Pública, Eventos deportivos patrocinado en su totalidad por el ayuntamiento, Operativo de limpieza en toda la comunidad y la mayoría de las instituciones públicas y privadas utilizan nuestro salón principal para realizar diferentes actividades.</p> <p>Evidencias: Convocatorias y fotos.</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>Sobre la reputación de la organización, la alcaldesa prioriza el cumplimiento de los programas dirigidos a la sociedad, para de esta manera ofrecer un alto grado de eficacia en los recursos que administra.</p> <p>Evidencia: Fotos, rendición de cuentas, PPM.</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>La opinión del pueblo es aceptable, debido a que contamos con un departamento que exclusivamente trabaja el medio ambiente teniendo un impacto positivo en la sociedad. Evidencias: Páginas, web y redes sociales.</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>Contribuye con la dinámica económica local y regional con las compras de material e insumos para los trabajos y acciones que implementa la organización, dispone de dos autobuses para el transporte de estudiantes universitarios, nivel secundario y nivel primario, grupos sociales para que estos sectores tengan costos mínimos en su traslado a los centros de estudios y lugares donde desarrollan actividades, con el Programa de Ayuda Estudiantil y personas de escasos recursos. Evidencia: Licitación del portal a compras provinciales y listado de proveedores, transporte estudiantil y Ayuda casa del estudiante y ayuda social.</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>El ayuntamiento cuenta con organizaciones de la sociedad civil que trabajan de la mano con el ayuntamiento y se les invitan a las tomas de decisiones que vayan a tener impacto en la misma sociedad. Evidencias: convocatorias, fotos, listados de asistencia y documentaciones.</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>Se mide la percepción sobre la accesibilidad y transparencia por las redes sociales, portal web, oficina de libre acceso a la información. Evidencia: redes sociales, portal web, oficina de libre acceso a la información.</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 mantiene relaciones y buena comunicación con alcaldes del entorno, la gobernación de la provincia, instituciones relacionadas con los gobiernos locales e instituciones representativas de los Sectores socioeconómicos, con los que intercambian visiones y experiencias. EVIDENCIA: Directivo de FEDOMU, Mesa Local de Seguridad y Género, Comité de Prevención y Mitigación, Consejo Económico y Social (Sismap Municipal, Organismos Rectores y Pagina Web.</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>La institución mantiene una buena relación con las autoridades relevantes de la provincia, con las asociaciones de comerciantes, el sector educativo, Juntas de Vecinos, entre otros. Evidencia: fotos, minutas de reuniones con las diferentes autoridades y grupos organizado del municipio.</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>Hacemos publicaciones permanentes en los medios locales y digitales de las obras y e iniciativas asumidas por la organización. Evidencias: Redes sociales, mural y pagina web.</p> | |
| <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo, tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc. Apoyo a sectores de la comunidad que ayuden a distribuir las oportunidades entre todos, pero especialmente entre los grupos menos apoyados.</p> | <p>El ayuntamiento ha empleado personas con desventajas físicas y diversidad étnica, La institución cuenta con de registro de ayuda y colaboración a través ____subvenciones, Ayudas estudiantiles. A través del departamento de Asistencia Social se otorgan un promedio de ____ayudas mensuales destinadas a salud, alimentación y materiales de construcción. Evidencia: Nominas de Subvención y Becas estudiantiles, ordenes de compras de ayudas sociales.</p> | |
| <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. Reportes de resultados o estadísticas de las actividades de ayuda a la sociedad, de actividades de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.</p> | <p>Los empleados del Ayuntamiento hacen acto de presencia en actividades conmemorativas realizadas en la comunidad. Evidencia: Documentos, fotos de mejoras.</p> | |
| <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. por ejemplo: número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, reuniones, alianzas, otros.</p> | | <p>No existen evidencias</p> |

| | | |
|---|---|---------------|
| 7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas, jornadas de vacunación para munícipes o para empleados). | Desde la institución se realizan jornadas de descacharrización, al personal y levantamiento para jornada de vacunación casa por casa. Evidencia: Fotos. Redes Sociales | |
| 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 lo hacemos |
| 9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización. | Mediante acuerdos Institucionales estudiantes de diferentes instituciones realizan su labor social en nuestra institución, realizan pasantías en el departamento de finanzas. Evidencias: Documentos y fotos. | |

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|---|
| Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal: 1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos. | Servicio de Obras Públicas, Vertedero y Aseo de la prestación de servicios y productos. En estos servicios que presta la institución el 80% de los ciudadanos /clientes consideran que son de calidad. | Encuesta realizada a los ciudadanos /clientes |
| 2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos). | Realización de bacheos de calles, reconstrucción de badenes, aceras y contenes, cumplimiento del Presupuesto Participativo. Evidencia: Fotos, informes del PPM. | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|--|--|------------------------|
| 3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados. | | No lo hemos realizado. |
| 4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización. | Se firman acuerdos de manera publicas interinstitucionales y se le ha cumplido hasta el 100% en su efectividad. Evidencias: Acuerdos en físico, Contratos fotos y hojas de firmas. | |
| 5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño. | | No se ha realizado |
| 6) Resultados de innovaciones en servicios/productos. | | No se ha realizado |
| 7) Resultados de la implementación de reformas del sector público. | | No se ha realizado |

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|--------------------|
| Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de: 1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima. | El Ayuntamiento, se ha incorporado al Sistema de Administración de los Servidores Públicos (SASP) y como herramienta de medición pertenecemos al SISMAP Municipal, donde evidenciamos la gestión de los recursos disponibles en la calidad del gasto, entre otros. Además contamos con instalaciones en forma óptima. Evidencia: Portal SASP e indicador 1.06 Transmisión de Datos de Gestión de Recursos Humanos y Nóminas al MAP (SASP, Estadísticas) y el SISMAP Municipal e indicador 3.Gestion de Presupuesto y alianzas. Fotos de las instalaciones. | |
| 2) Mejoras e innovaciones de procesos. | | No se ha realizado |
| 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 |

| | | |
|---|---|------------|
| 4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas. | Se firman acuerdos de manera pública interinstitucional. Evidencias: Acuerdos, documentos y fotos. | |
| 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. | La tecnología nos ha reducido los costos de transporte de información, trabajo y tiempo, automatizando los procesos. Evidencia: Correos electrónicos, Sistema SIGEM. | |
| 6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking). | El Ayuntamiento Municipal de peralta se ubica según el Ranking Municipal entre la posición 66 ayuntamientos. Evidencia: Página SISMAP | |
| 7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas. | Cuando hemos sido auditados los resultados son favorables. Evidencias: Documentos. | |
| 8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros. | Ganadores de un Camión para recogida de desechos sólidos y un proyecto para la realización de aceras y contenes esto gracias al rendimiento en la valoración del SISMAP de meses atrás. Evidencias: Documentación y Fotos. | |
| 9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros. | La calidad del gasto en la Ejecución Presupuestaria es un indicador fortalecido en el Ranking del SISMAP lo que evidencia el nivel de cumplimiento. Evidencias: Documentos Digitales. | |
| 10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible). | | En proceso |

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