

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN**

JUNTA DEL DISTRITO MUNICIPAL RIO VERDE ARRIBA

**FECHA:**

\_Enero 2023\_

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

- 1) Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
- 2) Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
- 3) Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.  
  
En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.
- 4) En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
- 5) En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
- 6) Para asegurar un Autodiagnóstico efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

### Evaluación de consenso:

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

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO I: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</b></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>Tenemos la misión, visión y valores plasmado en el presupuesto de la entidad. Evidencia, presupuesto 2022 enviado a la DIGEPRE</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>Tenemos los valores alineados con la misión y visión, plasmado en el presupuesto 2022 Evidencia, presupuesto enviado al DIGEPRE</p>	
<p>3) Aseguran que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Nuestra misión, visión y valores van alineados acordes a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta las reformas del sector público y la agenda nacional. Evidencia, presupuesto enviado a la DIGEPRE Y CAMARA DE CUENTA.</p>	

4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.		Aún no hemos socializado la misión visión y valores con los empleados de la entidad.
5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).		No hemos capacitado el personal para concientización y adaptación a nuevo cambio y una mayor responsabilidad en cuanto al medio ambiente.
6) Procuran contar con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.		No hemos elaborado el manual de ética
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados)		No hemos realizado la encuesta de clima laboral

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

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Aseguran que la estructura aprobada se haya expresado en un organigrama con su descripción en un manual de organización y funciones y que estos documentos se socialicen con todo el personal y se usen en todos los procesos de la entidad municipal, incluyendo que las nóminas estén descritas en función de estas unidades aprobadas (con especial atención a las áreas de Planeamiento urbano, Compras, Planificación).</p>	<p>Contamos con el organigrama aprobada por resolución y el manual de funciones. Evidencia, resolución de aprobación del organigrama, manual de funciones realizados.</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>Ya contamos con el manual de funciones</p>	
<p>3) Definen objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas; con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Realizamos las evaluaciones de desempeño a todo el personal. Evidencia, planilla enviada al MAP.</p>	
<p>4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.</p>		<p>Aún no hemos Conformado el consejo de desarrollo del distrito.</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>No hemos Formulado un sistema de gestión de seguimiento del rendimiento de la entidad.</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.		No hemos gestionado un sistema de gestión interna para dar seguimiento a los logros obtenidos
7) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total (planifican, desarrollan, controlan y actúan a tiempo) o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.		Aún no hemos obtenidos la certificación de calidad CAF.
8) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.		No hemos obtenidos la configuración del portal web de la entidad
9) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Acondicionamos las áreas y oficinas con sus equipos tecnológicos y las herramientas de trabajo adecuadas. Evidencias: Equipo de oficina, teléfonos e internet, factura de compras de equipos de oficina	
10) Confirman una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	.	No hemos Formalizado los Contrato de programas radiales y televisivos.
11) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.		No hemos desarrollado un plan de capacitación acorde a la junta.
12) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.		Aún no hemos Instalado el mural informativo para la junta.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo: mostrando integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad, etc.).</p>		Aun No hemos creado equipos de mejoras
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y de liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>		No hemos fomentado la igualdad de oportunidades entre el personal de la entidad
<p>3) Informan y se consultan los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>		No hemos creado un canal común de información de manera interna
<p>4) Empoderan al personal y le brinda apoyo para el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>		No hemos realizado el plan de capacitación de la entidad
<p>5) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	Delegamos funciones a los empleados en la representación de la institución.	



	Evidencias: Participación de una comisión designada por el director en la sensibilización del programa para las capacitaciones con mira al 2022.	
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).		Aun No hemos promovidos una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y cumplan con nuevas demandas y requisitos
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Tenemos creado el premio empleado del mes en el cual se premia con un almuerzo y un premio en metálico al ganador. Fotos y cheque del premio.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</b></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>Se realizan asambleas comunitarias para a través de ellas escuchar a los líderes comunitarios y así detectar las necesidades y situaciones de las diferentes comunidades.</p> <p>Evidencias: fotos y registro de las asambleas realizadas.</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.</p>	<p>Realizamos reuniones con las autoridades de la provincia con el propósito de buscar soluciones a los males que aquejan la comunidad.</p> <p>Evidencias, fotos y cartas de invitación</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>		Aún no hemos incorporado políticas públicas relevante en la entidad

4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.		No hemos Elaborado una estrategia para llegar a la ciudadanía en la concientización del manejo de los residuos sólidos.
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.).	Gestionamos con el Sistema de Administración Financiera Municipal (SIAFIM), con el objetivo de tener registrado las informaciones financieras de la institución en una base de datos actualizada día a día. Evidencias: Acceso de usuario al sistema. Información de todos los empleados en la base del sistema.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Realizamos reuniones con las fuerzas viva del territorio que compone la junta para buscar solución a los males de las comunidades. Evidencias fotos y cartas de invitación	
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.		No hemos llevados un programa de marketing/publicidad centrada en las necesidades de los servicios brindados

## CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

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

<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Con la participación del Concejo de Regidores y/o lo vocales, analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local.</p>		<p>No hemos analizado las incidencias de los cambios nacionales e internacionales en la gestión del gobierno local</p>
<p>2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Contamos con los enlaces de desarrollo y participación comunitaria para los levantamientos, y se realizan asamblea con las diferentes comunidades y sus juntas de vecinos</p> <p>Evidencias: registro de esas asambleas.</p>	
<p>3) Analiza las reformas públicas sectoriales para revisar/redefinir estrategias efectivas en beneficio del municipio o demarcación, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.</p>	<p>Se elabora el presupuesto de cada año acorde a las reformas y a la visión que proyectamos en coordinación con las juntas de vocales</p> <p>Evidencias: presupuesto 2022.</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>		<p>No hemos Realizado un análisis FODA</p>
<p>5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.</p>	<p>Se realizan las asambleas y las comunidades y se registran mediante actas.</p> <p>Evidencias: fotos y registro de las reuniones.</p>	

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

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

<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).</p>	<p>Desglosamos la misión, visión y valores acorde con los objetivos estratégicos, basándonos en las prioridades del territorio.</p> <p>Evidencias misión, visión y valores plasmado en el presupuesto 2022, enviado a la DIGEPRE.</p>	
<p>2) Involucra a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual y Presupuesto Participativo dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Mantiene actualizado el Plan Municipal de Desarrollo asegurando que se incluya un eje de fortalecimiento de la entidad de gobierno local</p>	<p>Se involucran las juntas de vecinos que componen el distrito y sus líderes comunitarios</p> <p>Evidencias: fotos y registro de asistencia.</p>	
<p>3) Toma en cuenta aspectos de sostenibilidad (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>		<p>Aún no hemos trazado metas de mensajes de motivación de concientización a la ciudadanía sobre el manejo de los residuos sólidos.</p>
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>		<p>No hemos elaborado el plan anual de compras y contrataciones ni se ha registrarlos a la dirección general de compras y contrataciones</p>

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

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

<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.</p>		<p>Aún no hemos coordinado con el MAP. la elaboración de la estructura organizativa y el manual de funciones de la entidad.</p>
<p>2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>		<p>No hemos asignado tareas apegada a los planes y proyectos de la entidad</p>
<p>3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.</p>		<p>No hemos realizado una comunicación eficaz al personal de las estrategias y planes operativos</p>
<p>4) Socializa con los grupos de interés y el Concejo, los objetivos, planes y tareas, así como la ejecución de los mismos, logros y metas alcanzadas, con una cultura de rendición de cuentas y transparencia de cara a los ciudadanos.</p>	<p>Se les informa a las comunidades mediante la rendición de cuentas los logros y metas alcanzados de la gestión. Evidencias: Revistas de rendición de cuenta, fotos, videos, invitaciones a los líderes comunitarios con todas las comunidades.</p>	
<p>5) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>		<p>No hemos Elaborado un registro del monitoreo y evaluaciones llevadas a cabo para revisar el avance y logros obtenidos de las metas trazadas.</p>

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

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

<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>		<p>Aún no hemos realizado capacitaciones en la parte tecnológica al personal.</p>
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF, etc.</p>		<p>No hemos Creado un plan de impulsión e innovación para el desarrollo de la organización.</p>
<p>3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.</p>		<p>No hemos comunicado los objetivos y resultados de ejecución entre los asociados</p>
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>		<p>Aún no hemos tomado en cuenta las ideas aportadas por los empleados o ciudadanos/clientes</p>
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios en el presupuesto para la implementación de los cambios planificados en sus planes de mejora CAF u otros instrumentos.</p>	<p>En el presupuesto 2022 tenemos identificados el recurso destinado para las mejoras que implementaremos. Este año 2022 Evidencia, presupuesto 2022 registrado en la DIGEPRE</p>	
<p>6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.</p>	<p>Basándonos en los indicadores del SISMAP hemos identificados las mejoras a llevar a cabo como entidad. Evidencia, indicadores del SISMAP.</p>	

### CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Entidad Municipal:</b> 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>		Aún no hemos Formulado un registro de las necesidades en cada área de los recursos humanos.
<p>2) Cuenta con una política de recursos humanos definida e implementada de forma transparente, basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>		Aún no hemos Definido una política basada en criterios y objetivos claro para el reclutamiento de los recursos humanos
<p>3) Cuenta con un manual y políticas de recursos humanos que consideran los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>		No contamos con un manual de políticas de recursos humanos.
<p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>		Aún no hemos gestionado el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesaria
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>		No hemos Gestionado el registro a la carrera administrativa del personal administrativo

<p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas. El sistema de evaluación del desempeño del personal incluye indicadores relevantes para las decisiones a tomar en cuanto, por ejemplo: capacitaciones a planificar, promociones, rotación interna, entre otros.</p>	<p>Ya realizamos las evaluaciones de desempeño de la entidad. Evidencias, formulario de evaluación enviado al MAP. Y registrado en el sismap</p>	
<p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización; por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>		<p><b>No</b> hemos creado la unidad de genero de la junta.ni se ha cuantificado el porcentaje entre ambos sexos.</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b> 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>Contamos con el plan de capacitación acorde a la junta</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>Trabajamos en coordinación con el personal administrativo la elaboración de la misión visión y valores. Evidencia fotos de las reuniones</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).		No hemos realizado nuevas formas de aprendizaje de trabajo en equipo
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. Los planes 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.	Contamos con el plan de capacitaciones acorde a la detención de necesidades.	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.		No hemos realizado inducción al personal nuevo de la junta
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.		
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación al personal (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales)		No hemos promovido métodos modernos de formación del personal en sus áreas.
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.		Aún no hemos desarrollado técnica de comunicación en las áreas de gestión de riesgo
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.		Aún no hemos evaluado el impacto de los programas de formación

10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	Comunicamos el resultado de la evaluación de desempeño al personal, el nivel de eficiencia y las tareas a emprender para la mejora de la eficiencia a través de las tareas.	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Entidad Municipal:</b> 1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.		No hemos instalado el buzón de sugerencias
2) Implementa acciones para que el personal se involucre activamente en los procesos a través de espacios (promoción de asociación de servidores públicos y representación) para que el personal se exprese y aporte sus ideas, quejas o sugerencias.		No hemos realizado la asamblea para la aprobación de la asociación de servidores público.
3) Involucra al personal en la formulación y el desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, el diseño y mejora de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión.		No hemos realizado un POA institucional
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas, direcciones o departamentos, como para toda la organización.		No hemos hecho acuerdo de medición de consecución entre directivos y empleados
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral, comunicando sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.		Aún no hemos realizado la encuesta de clima laboral

6) Vela por las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo prevención y cuidado de la salud; atendiendo a los requisitos de seguridad laboral y el cumplimiento de los mismos.	Cumplimos con la seguridad social asegurando así que los empleados estén protegidos por el riesgo laboral. Evidencias, pago de factura	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	Tenemos horarios flexibles y ofrecemos la posibilidad de una adaptación de las horas de trabajo también concedemos las licencias por maternidad. Evidencias, carta de permiso de licencia y horarios de trabajo	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Prestamos especial atención a los empleados mas necesitados con ayuda para medicamentos también flexibilizamos sus horarios como ayuda a sus necesidades.	
9) Cuenta con sistema de compensaciones, recompensas y reconocimientos para el personal, sea o no en forma monetaria (por ejemplo: Salario Emocional, bonos, la participación en diversas actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	Tenemos un programa de reconocimiento a los empleados que por su eficiencia y responsabilidad son merecedores de ser reconocidos con estas premiaciones. Evidencia foto de las premiaciones	
10) Propicia la conformación de la asociación de servidores públicos (ASP) de la institución.		No hemos dado seguimiento la conformación de la ASP de la entidad

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

**SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones. (Por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales, la reglamentación del funcionamiento del Consejo de Desarrollo Municipal a través de resolución, etc.).</p>	<p>Involucramos a la sociedad civil como veedores de los proyectos ha ejecutar como junta. Evidencia, foto e informes de los equipos veedores.</p>	
<p>2) Desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>		<p>Aún no hemos gestionado acuerdo de colaboración con los diferentes socios del territorio</p>
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>		<p>No hemos definidos roles y responsabilidades para las evaluaciones y revisiones de resultados de impacto de las alianzas sistemáticas</p>

4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No hemos Identificado si hay necesidad de alianza publico privada en el territorio de la entidad.
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.		Aún no hemos realizado un registro de los proveedores que estén formalmente registrado como proveedores del estado.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización; publicación de informes de gestión, ejecución presupuestaria, procesos de licitación, ejecución y costo de obras etc.</p>		No hemos creado el boletín informativo, ni hemos obtenido el portal web de la entidad
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados. Por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.</p>		No hemos Instalado el buzón de sugerencia.
<p>3) Incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, con mecanismos que garanticen un mayor acceso al proceso y la información de su ejecución.</p>	<p>Con la integración de las comunidades en la elaboración del presupuesto participativo aseguramos mayor equidad entre las comunidades en la distribución de los recursos. Evidencias fotos y carta de invitación a las asambleas</p>	

<p>4) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios</p>		<p>Aún no hemos Definido un marco de trabajo en el que se registren los datos obtenidos sobre necesidades presentes y futuras.</p>
<p>5) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, como, por ejemplo, el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>		<p>Aún no hemos Coordinado con la liga municipal la elaboración de la carta compromiso y el catálogo de servicio.</p>

**SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b> 1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente (los lineamientos de la Ley Municipal, las leyes de compra y presupuesto).</p>		<p>No hemos Coordinado con la dirección general de compras el registro del plan de compras y contrataciones.</p>
<p>2) Evalúa los riesgos análisis de riesgo de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Contamos con dirección de ejecución presupuestaria para evaluar los riesgos de la decisión financiera de la entidad. Evidencia, oficina de ejecución presupuestaria con su personal asignado</p>	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>		<p>No hemos Coordinado con la OPTIC la configuración del portal web de la junta.</p>

4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).	Revisamos con los encargados de contabilidad la parte financiera con el objetivo de medir la eficiencia en la calidad del gasto. Evidencia registros contables, informes financieros depositados en contraloría.	
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos, presupuestos participativos).	Elaboramos en coordinación con las comunidades y fuerzas viva el presupuesto participativo basado en el desarrollo de las comunidades. Evidencia fotos de las reuniones y cartas de invitación a las reuniones	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	Delegamos en la persona encargada de llevar el control financiero de la institución, pero la controlamos de manera interna. Evidencias libros y estados financieros.	
7) Pública la información presupuestaria de forma sencilla y de manera entendible, con acceso garantizado para la población y partes interesadas. (Publicidad de plan operativo, plan de desarrollo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales).		Aún no hemos obtenido configuración del portal web de la institución por parte de la OPTIC.

#### **SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Entidad Municipal:</b> 1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización	Ya contamos con el plan de capacitación, Evidencia; plan enviado al inap.	

2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.		No hemos realizado un plan de guardar las informaciones disponibles y procesadas de manera eficaz
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.		No hemos logrado aumentar la capacitación del personal en el área informática
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		Aún no hemos establecer redes de aprendizaje para los empleados de la entidad
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.		No hemos monitoreado la información y el conocimiento de la organización
6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.		No hemos desarrollado canales internos como garantía que los empleados tengan acceso a la información y conocimiento relevantes
7) Asegura el acceso y el intercambio de información relevante y datos abiertos con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.		Aún no hemos asegurado el acceso e intercambio de información relevante con todas las partes interesadas.
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.		No hemos asegurados que el conocimiento clave explícito e implícito de los empleados que son cancelados o renuncian quede retenido en la entidad

#### **SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Entidad Municipal:</b> 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.		Aun no hemos alineado la tecnología acorde a los objetivos estratégicos de la entidad



2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No hemos monitoreados ni evaluado la rentabilidad costo efectividad de las tecnologías usadas en la entidad
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado ( <i>big data</i> , automatización, robótica, análisis de datos, etc.).		Aún no hemos implementados nuevas tecnologías en la entidad
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	Utilizamos base datos para tener almacenada las informaciones relevantes guardada y segura. Evidencia: sistema de SIAFIM.	
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente: mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.		Aún no hemos aplicado la TIC para la mejora de los servicios ofrecidos por la entidad
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 hemos implementados normas o protocolos o medidas para la protección efectiva de la data de la entidad
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		No hemos evaluado el impacto de la TIC, reduciendo el impacto ambiental en el uso de cartuchos y equipos que generen mucho calor.

de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		
--	--	--

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Trabajamos en el mantenimiento de las maquinarias y edificaciones de la entidad. Evidencia, factura copia de cheques. Y fotos</p>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los munícipes, personal y visitantes.</p>		Aún no hemos instalado acceso sin barreras
<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>		No hemos aplicado política de ciclo de vida
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Está disponible a las comunidades los clubes, salones de la institución para cualquier actividad comunitaria que quieran llevar a cabo.</p>	

	evidencias. Fotos de actividades y cartas solicitando las instalaciones	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.		No hemos realizado un levantamiento para medir el uso eficiente y sostenible de los medios de transporte y recursos energéticos.
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).	Tenemos habilitado parqueos adecuado tanto para los servidores como para el público en general	

## 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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Entidad Municipal:</b> 1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.		No tenemos un control de los procesos clave de la entidad
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.		Aún no tenemos implementado el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión

<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. (Identificar qué acciones toma la entidad municipal para gestionar los riesgos que afectan el funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.)</p>		<p>No hemos evaluado ni analizado los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito de la entidad</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 identificados los encargados de áreas y se le asignan responsabilidades concernientes a la entidad. Evidencia nomina con los cargos.</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>Aún no hemos propuesto cambios en los requisitos legales para simplificar los procesos de forma regular</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><b>No</b> hemos impulsado la innovación y la optimización de procesos atendiendo a las buenas prácticas nacionales e internacionales</p>
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>		<p>Aún no hemos establecidos indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los resultados</p>
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up/resguardo de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>		<p>No hemos revisado ni mejorado los procesos para garantizar la protección de datos</p>

**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
----------	--------------------------------------	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<p><b>La Entidad Municipal:</b></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>Aún no hemos diseñado los productos y servicios de la organización ni gestionado el ciclo de vida completo ni hemos incluidos el reciclaje y la reutilización</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>		<p>No hemos desarrollado oferta de servicios ni hemos involucrado a los ciudadanos/clientes en el diseño entrega y mejora de servicios</p>
<p>3) Considera criterios de inclusión en la gestión de la diversidad y la igualdad de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de todos los colectivos, de los ciudadanos/clientes y todos los grupos de interés.</p>		<p><b>Aún</b> no hemos considerado el criterio de inclusión de la diversidad de genero</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, tablonas de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos).</p>		<p>Aún no tenemos promoción de los productos de la organización en ningún formato</p>

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. (Coordinación interna como para hacer el autodiagnóstico CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, etc.; coordinación externa con otras instituciones, con aliados en proyectos comunes, con otras entidades de gobierno local en la región, etc.)</p>		<p>No hemos coordinado procesos de la organización tampoco con procesos de otras organizaciones. Ni hemos terminado el autodiagnóstico CAF.</p>
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. (Definición de las condiciones de trabajo y comunicación para las actividades compartidas o codependientes entre diferentes instituciones).</p>		<p>No hemos desarrollado sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios</p>
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)</p>		<p>No hemos creado grupos de trabajo con organizaciones como, proveedores de servicios</p>
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>		<p>Aún no hemos Creado incentivos en metálico para obtener una mejor eficiencia en las áreas de trabajo.</p>
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>		<p>No hemos acordado estándares comunes para facilitar el intercambio de datos y servicios compartidos</p>

6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.		Aún no hemos utilizado asociaciones en diferentes niveles de gobierno
---	--	---

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

#### SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</b></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 hemos obtenidos retroalimentación e información sobre los diferentes aspectos del desempeño de la organización

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).		Aun no medimos el enfoque el personal de la entidad frente al munícipes o ciudadanos/clientes ni hemos medidos la opinión de los mismo en cuanto al trato del personal hacia el munícipe
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. (Opinión de los munícipes sobre si se les toma en cuenta o no para participar en la toma de decisiones).		No hemos obtenidos participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma decisiones de la organización
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. (Opinión de los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de la información y sus canales disponibles: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).		No hemos obtenidos opinión de los munícipes sobre la disponibilidad de la información y los canales disponibles
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.		Aún no hemos obtenidos opinión de los munícipes/clientes sobre la ética del gobierno local.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</b></p> <p>1) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). La opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.</p>	Contamos con ventanilla única para así facilitar el acceso a los ciudadanos/clientes.	no hemos instalado rampa de acceso a discapacitados



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.		Aun no podemos mostrar cumplimiento de los estándares de calidad
3) La opinión de los munícipes sobre la variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: los negocios, moradores, proveedores. (Teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).		No hemos realizado la encuesta de satisfacción ciudadana
4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.		No tenemos opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad por buscar nuevas soluciones y propuestas
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.		Aun no podemos mostrar por medio de opinión de los munícipes la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios
6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.		No podemos mostrar agilidad ni la opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad a sus necesidades
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.		Aun no podemos mostrar el uso masivo de la tecnología

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	---	------------------------

<p><b>Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal:</b></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>Aun no mostramos indicadores del tiempo que toma cada 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>Aun no mostramos número ni tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas</p>
<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>Aun no mostramos resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad</p>
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.</p>		<p>Aun no mostramos cumplimiento de los estándares de servicios publicados</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales</p>		<p>Aun no mostramos canales de información y comunicación de los cuales dispone la organización</p>

2) Disponibilidad y exactitud de la información. Si toda la información que debe publicarse en la página web de la entidad municipal se publica completa y a tiempo, o cuántas veces al año y en qué proporción.		No hemos publicado las informaciones en la página web de la entidad
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.		Aun no mostramos disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultado de la organización
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.		No hemos mostrado alcance de la entrega de datos abiertos
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).		No hemos mostrado un programa de horarios de los servicios
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.		<b>Aún</b> no hemos calculado el tiempo de espera para prestar el servicio
7) Costo de los servicios. Si se mide cuánto cuesta a la entidad municipal ofrecer sus servicios y cuál proporción se recupera del aporte ciudadano.		No hemos medidos el costo de los servicios
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.		Aún no hemos asegurado que los munícipes tengan acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad

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

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

<b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b>		Aun no mostramos un grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y prestación de los servicios
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.)		
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		Aun no mostramos indicadores de sugerencias recibidas e implementadas
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.		Aun mostramos un grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores de servicios prestados a la diversidad de los munícipes.		No hemos mostrado indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		Aún no hemos mostrado el alcance de la revisión periódica realizada a los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<p><b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b></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>Aún no hemos mostrado resultado de la digitalización de los productos y servicios de la organización</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>Aún no hemos mostrado el acceso y flujo de la información continuo entre organización y los ciudadanos/clientes</p>
<p>3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Trabajamos de manera transparente procurando que las informaciones lleguen a los órganos de controles también en la implementación de veedores en las comunidades para las obras que se estén ejecutando. Evidencias, informes financieros enviado a contraloría, informe de las ejecuciones por parte de los veedores</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><b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b></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>Aun no tenemos medido el rendimiento general de la organización ni la opinión de los colaboradores/servidores sobre la productividad de la entidad</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>Ya hemos socializado con los servidores la misión visión y valores, evidencias fotos y minuta.</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>Aún no hemos cuantificado la participación de las personas, servidores/empleados en las actividades de mejora para la entidad</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>Aún no hemos analizado sobre el comportamiento ético y la integridad y sobre la opinión de los colaboradores</p>
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.</p>		<p>Aun no tenemos un mecanismo de retroalimentación, consulta y dialogo y encuesta sistemática del personal</p>
<p>6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.</p>		<p>Aún no hemos medido la responsabilidad social de la organización</p>

7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.		<b>Aun</b> no mostramos una apertura como organización para el cambio y la innovación
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.		Aun no medimos el impacto de la organización en cuanto a la digitalización ni la opinión personal sobre como la tecnología mejora su trabajo de los servidores
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.		Aun no tenemos una opinión personal sobre la rapidez y flexibilidad de la entidad para adaptarse a los cambios

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b></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>		Aún no tenemos objetivos trazados por los altos y medios directivos ni una estrategia definida por gestión de RR.HH.
<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>		Aún no tenemos un diseño y gestión de los distintos procesos de la organización

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.	Distribuimos las tareas acordes a las responsabilidades y a través del desempeño de cada servidor evaluamos su rendimiento. Evidencia, tareas, fotos y planilla de evaluación	
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.		Aún no tenemos opinión del personal sobre cómo se comparte el conocimiento entre los miembros de la entidad
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.		Aún no tenemos una comunicación interna definida ni medidas de información, no hemos instalado el mural informativo
6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconocimiento que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.		Aun no tenemos un programa de reconocimiento de los esfuerzos tanto individual como en equipo
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.		Aun no tenemos un enfoque definido como organización para los cambios y la innovación

### 3) Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b> 1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.		Aun no tenemos una opinión sobre el ambiente del trabajo y su cultura



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.		Aun no tenemos un enfoque claro y definido sobre los problemas sociales, no hemos medidos como se toma en cuenta la vida de los colaboradores para que puedan mantener un equilibrio en el trabajo y en todo lo demás de su vida
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.		Aun no mostramos indicadores sobre la igualdad de oportunidades entre los colaboradores de la entidad
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.		<b>No</b> tenemos una opinión del personal sobre las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo

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

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

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.		Aun no mostramos empoderamiento o transferencia de poder a los supervisores o miembros de la entidad
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.		Au no mostramos calidad en la formación y desarrollo profesional

### SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

#### 1) Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</b></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 renuncias de personal, etc.).</p>		Aun no mostramos indicadores relacionados a la retención lealtad y motivación de las personas
2) Nivel de participación en actividades de mejora. Por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.		Aun no mostramos un porcentaje de los empleados participando en actividades del gobierno local asistiendo a las actividades
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción)		No tenemos un balance de dilemas éticos ni reporte de denuncias por corrupción

4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.		Aún no tenemos una frecuencia de participación voluntaria relacionadas con la responsabilidad social organizada por la entidad
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).		Aun no tenemos porcentaje definido de los servidores que completan las capacitaciones

2) **Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</b></p> <p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones, calificaciones del trabajo según el supervisor).</p>		No tenemos un índice de productividad ni resultados de las evaluaciones

2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación. (Evaluación de la capacidad para usar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y tecnología en general para hacer el trabajo más eficiente).		No tenemos indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación
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).		Aun no tenemos indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades ni la eficacia del presupuesto para actividades formativas
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos. (Por ejemplo: Indicadores de si hay unas condiciones para el reconocimiento del buen trabajo, cuántos ganan este reconocimiento por año.)		No tenemos una frecuencia ni tipos de acciones de reconocimiento individual y de equipos para reconocer el buen trabajo

## 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><b>Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a:</b></p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud), apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (Opinión tienen los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades.)</p>	<p>Llevamos a cabo jornada salud, educación sanitaria, eventos culturales, charlas de concientización de no violencia a todo el territorio que compone la junta, la opinión de los munícipes es de manera positiva. Evidencias, fotos de las actividades</p>	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.) Opinión tienen los munícipes, sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.</p>	<p>Procuramos tomar en cuenta el comercio local asegurando el movimiento de la economía y así generando más fuentes de empleos de manera indirecta. También respetando el medio ambiente. Evidencias, factura de compras. y copias de cheques</p>	
<p>3) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros. Ejemplo: Opinión que tienen los munícipes y medios 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>Como entidad procuramos que la economía del territorio y del país valla en desarrollo, invirtiendo los recursos bien administrado hacia el desarrollo del Distrito la opinión de los ciudadanos/clientes y la prensa muestran su positivismo referente a la entidad Evidencias, informe de las ejecuciones financiera.</p>	

<p>4) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. Exponer los resultados de la opinión que tienen los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover la participación de todos los sectores del municipio/distrito municipal, la rendición de cuentas, la igualdad entre todos los munícipes sin distinción de género, estado civil, militancia en partidos políticos, discapacidades.</p>		<p>Aún no hemos realizado la encuesta de satisfacción ciudadana</p>
<p>5) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). Resultados de medición de opinión de los munícipes y la sociedad sobre qué tan abierto, disponible, accesible, transparente y ético es el gobierno local.</p>		<p>Aun no tenemos resultados de medición de opinión de los munícipes sobre qué tan accesible, disponible, transparente y ético es el gobierno local</p>

**SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<p><b>Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social:</b></p> <p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.). Ejemplo: Cantidad de iniciativas y qué resultados presenta la entidad del gobierno local para contribuir a la mejora del medio ambiente.</p>		<p>Aun no tenemos indicadores de iniciativas que hay presentado la entidad para contribuir a la mejora del medio ambiente</p>
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. Ejemplo: Cantidad eventos o actividades en las que las autoridades o sus representantes se reúnen o trabajan de acuerdo con otros sectores de la sociedad, participación de la entidad de gobierno local en las actividades del Consejo de Desarrollo del Municipio.</p>		<p>Aun no tenemos una frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes grupos y representantes de la comunidad</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>Aun no tenemos indicadores de medición de la cobertura positiva o negativa recibida de los medios de comunicación</p>
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo, tipos de programas/proyectos específicos</p>		<p>Aún no hemos desarrollado una política de diversidad de género, integración y aceptación de minorías étnicas y personas desfavorecidas</p>

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.		
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. Reportes de resultados o estadísticas de las actividades de ayuda a la sociedad, de actividades de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.		No hemos logrado un reporte acabado de las actividades filantrópicas o un reporte del personal participando en actividades de altruismo.
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).		Aun no tenemos un intercambio productivo de conocimientos intervenciones de coloquios, nacionales e internacionales
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas, jornadas de vacunación para munícipes o para empleados).		No hemos organizados un programa de prevención de riesgos de salud y de accidente dirigidos a los ciudadanos/clientes y personal de la entidad
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la entidad de gobierno local).		Aun no tenemos una medición de la responsabilidad social en procura del medio ambiente



9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.	No tenemos un número de voluntarios que realicen actividades de colaboración en la organización
---	---

## 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
<b>Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal:</b> 1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.		Aun no tenemos resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos
2) Resultados en términos de Outcomes (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		Aun no medimos el impacto de la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		Aun no tenemos un análisis comparativo en términos de productos y resultados
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		Aún no hemos hechos acuerdos o convenios entre autoridades y la organización
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		Aún no hemos realizados inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		Aún no hemos ejecutado innovaciones en servicios/productos
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público		Aún no hemos implementados reformas del sector público.

### SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de:</b></p> <p>1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>		<p>Aún no hemos gestionado el conocimiento ni las instalaciones de forma optima</p>
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>		<p>Aún no hemos realizados mejoras e innovaciones de procesos</p>
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo). (Se refiere a qué resultados de aprendizaje registra la organización, qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.)</p>		<p>Aún no hemos implementado benchmarking/benchlearning en la entidad</p>
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.).</p>		<p>Aún no hemos realizado alianzas o acuerdos y otras actividades conjuntas</p>
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (Por ejemplo: porcentaje de concordancia entre la estructura aprobada y la nómina, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo), puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales</p>		<p>Aun no tenemos una estructura aprobada de la entidad ni se ha obtenido resultados impactantes por el uso de las tecnologías ni hemos logrado una buena posición en ranking del SISMAP</p>

(considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).		
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		Aún no hemos realizados evaluaciones o auditorías internas
7) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.		Aun no hemos obtenidos reconocimientos en la participación a concursos, premio de calidad y certificaciones de calidad
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Nos ajustamos al cumplimiento del presupuesto respetando las normas y órganos de controles. Evidencias, presupuesto registrado en cámara de cuenta y contraloría.	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad. (Logro resultados de impacto al menor costo posible).		Aun no tenemos un resultado relacionados al costo efectividad, logro resultados de impacto al menor costo

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