

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

Sector Municipal

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN**

Ayuntamiento de Sabana Larga

**FECHA:**

24-7-2024

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

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

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

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

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

### Evaluación de consenso:

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

## CRITERIOS FACILITADORES.

### 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>Se elaboró la misión, visión y valores de la entidad tomando en cuenta la participación de los empleados y grupos de interés alineado a las normas establecidas, Agenda Nacional de Desarrollo, Plan de Desarrollo Municipal, entre otros.</p> <p>Evidencias: Listado de participación de las actividades, Minutas de las actividades, documento con la misión, visión y valores de la entidad.</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>Los valores que profesa la entidad han sido tomando cuenta la misión y visión de la organización respetando los principios constitucionales.</p> <p>Evidencias: Fotos del mural con la misión, visión, los valores.</p>	
<p>3) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Se socializa cada 3 meses con los empleados de la institución, en la última se realizada por primera vez incluyendo este año se incluyó los grupos de interés.</p> <p>Evidencia: Lista de participantes y fotos de la actividad de socialización realizada.</p>	

<p>4) Revisan periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, por ejemplo: la transformación digital, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes, pautas para la protección de datos, otros). Asegurando el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos.</p>		<p>No se evidencia que se haya revisado con fines de modificación la misión, visión y valores.</p>
<p>5) Procuran contar con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>Existen los mecanismos de prevención para evitar acciones no éticas para la organización en lo que se refiere a: compras, asignación y ejecución del presupuesto, rendición de cuentas y manejar los conflictos que puedan surgir.</p> <p>Evidencias: Presupuesto bien confeccionado, compras realizadas con una orden previa y cotizaciones y rendición de cuentas clara cada 3 meses.</p>	
<p>6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).</p>	<p>Existe un ambiente de respeto y confianza entre los líderes, directivos y empleados de la entidad:</p> <p>Evidencias: Fotos de empleados representado a la máxima autoridad y respetando decisiones emanadas de la misma.</p>	

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

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 implementen en todos los procesos de la entidad municipal, incluyendo que las nóminas estén estructuradas en función de las unidades aprobadas (con especial atención a las áreas de Planificación y Desarrollo, Planeamiento urbano y Compras y Contrataciones).</p>		<p>Actualmente no contamos con el organigrama de la institución ni el manual de funciones</p>
<p>2) Gestionan en base a un manual de funciones con responsabilidades definidas por áreas, donde se establecen las competencias definidas para garantizar la agilidad de la organización, un manual socializado con todo el personal.</p>		<p>Las responsabilidades definidas en la institución aún no están sujetas a un manual de funciones que haya sido previamente establecido.</p>
<p>3) Definen objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas; con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Se realizan evaluaciones de desempeño al personal y a los planes de la organización para definir los objetivos y medir los resultados de manera que se pueda mejorar en las áreas que necesiten ser mejoradas.</p> <p>Evidencias: Evaluación del personal y planes institucionales.</p>	
<p>4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.</p>	<p>Se ha conformado el consejo económico y social municipal con sus funciones establecidas, mediante un reglamento.</p> <p>Evidencia: Resolución aprobando en consejo y Listado de miembros del consejo.</p>	

<p>5) Cuentan con un sistema de gestión para el seguimiento del rendimiento de la entidad de gobierno local de acuerdo con las funciones institucionales, los servicios comunitarios y expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los munícipes y clientes.</p>	<p>Se realizan encuestas de expectativas a los usuarios donde se obtiene las informaciones de relevancia para la mejora de los servicios ofrecidos.</p> <p>Evidencias: Ficha de encuestas e informe de resultado de esta. Solicitudes de mejora de servicios ofrecidos.</p>	
<p>6) Usan sistemas de información de gestión, de control interno y de gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Se realizan algunas acciones tendentes a tener control de riesgo en la entidad.</p> <p>Evidencias: Reuniones con los principales departamentos para informar de la importancia de controlar algunas acciones que puedan generar problemas para la entidad.</p>	<p>No existe un sistema de control interno de manera formal.</p>
<p>7) Designan un enlace responsable del sistema y realizan mensualmente reuniones con los encargados de área para socializar los avances en el SISMAP Municipal e identifican buenas prácticas en los gobiernos municipales colindantes.</p>	<p>Hay un enlace responsable del SISMAP que se encarga de enviar todas las informaciones requeridas para el mismo. Se realizan reuniones con las áreas para socializar sobre el sismap y se participa en intercambios de buenas prácticas de otros ayuntamientos.</p> <p>Evidencias: Designación del enlace del sismap, listado de participación de reuniones y fotos de intercambio en otros ayuntamientos.</p>	
<p>8) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total (planifican, desarrollan, controlan y actúan a tiempo) o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>Se trabaja aplicando la GUIA CAF cada año de la cual salen las áreas de mejoras y se realiza un plan de acción anual.</p> <p>Evidencias: Guía trabajada y plan de mejora anual</p>	
<p>9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>Se cuenta con un sistema de administración (CASEM) para el área financiera y compras.</p> <p>Evidencias: Sistema instalado en los equipos.</p>	

<p>10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Existen las condiciones para trabajar de manera adecuada los procesos para cada servicio o acción. Se elaboró un documento conteniendo todos los servicios que ofrece la alcaldía y los pasos necesarios para la obtención de estos.</p> <p>Evidencia: Documento elaborado con los servicios.</p>	
<p>11) Confirman una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Se realiza mediante convocatorias, redes sociales, circulares, grupos de WhatsApp, entre otras.</p> <p>Evidencias: Acuse de recibos y captures de publicaciones.</p>	
<p>12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Se realizan actividades de retroalimentación con los empleados para reforzar el cumplimiento de las obligaciones de cada uno y se está a tono con las innovaciones presentadas.</p> <p>Evidencias: Lista de participación de las actividades de retroalimentación.</p>	
<p>13) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Se realizan actividades donde las autoridades anuncian los posibles cambios y logros obtenidos por la organización en un tiempo determinado.</p> <p>Evidencias. Lista de participantes de las actividades.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p>		



<p>2) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan, por ejemplo: mostrando integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad, etc.</p>	<p>Los líderes y las autoridades participa en las actividades que realiza la organización, mostrando interés en que las acciones que se ejecutan queden bien. Se crean equipos de trabajos con responsabilidad, empoderados en sus qué haceres.</p> <p>Las autoridades muestran empatía y confianza en los equipos de mejoras.</p> <p>Evidencias: Equipo de calidad, ASP y el equipo financiero.</p>	<p>No se evidencia que exista el equipo de control interno.</p>
<p>3) Inspiran a través de una cultura de respeto y de liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La alcaldía toma en cuenta las necesidades particulares de cada empleado cuando el caso lo amerita. Existe la igualdad de trato entre los empleados por parte de las autoridades. Se le brinda la oportunidad de realizar cualquier actividad fuera del área laboral.</p> <p>Evidencias: Ayuda a empleados (Médica y económica), permisos especiales para diferentes actividades.</p>	
<p>4) Informan y se consultan los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización por medio de reuniones, circulares, murales informativos, encuestas, buzones de sugerencias y/o redes sociales.</p>	<p>Se evidencia que se realizan reuniones con los empleados para consultas, circulares, murales informativos, encuestas y buzones de sugerencias.</p> <p>Se publicaron los servicios en el mural informativo de la institución.</p> <p>Evidencias: Lista de participantes de las reuniones, circulares, mural informativos, resultados de encuestas y publicaciones en las redes sociales.</p>	

<p>5) Empoderan al personal y le brindan apoyo para el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Se realiza mediante reuniones de empleados y circulares para retroalimentar sobre las obligaciones de cada personal de la entidad.</p> <p>Evidencias: Lista de participantes de las reuniones, circulares y minuta de los resultados de las reuniones y acuerdos.</p>	
<p>6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Se evidencia que el Alcalde delega en algún funcionario de su confianza cuando este no puede estar presente en algunas actividades que sea necesario.</p> <p>Evidencias: Actas de sesiones ordinarias donde es representado por la secretaria y el tesorero.</p>	
<p>7) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>Se evidencia mediante las capacitaciones que se realizan con entidades gubernamentales adaptadas a los temas de interés municipal.</p> <p>Evidencias: Lista de participantes en las actividades de capacitación, certificados de participación y publicaciones en las redes sociales.</p>	
<p>8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>		<p>No se evidencia que se premien a empleados destacados.</p>

**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 toman en cuenta las diferentes necesidades de los grupos de interés tales como las juntas de vecinos y las distintas instituciones de la comunidad, a través de las cuales se definen las diferentes necesidades del municipio.</p> <p>Evidencias: Turnos libres de las sesiones, Fotos de reuniones y el informe del alcalde municipal.</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.</p>	<p>Se evidencia a través de las reuniones realizadas con las diferentes autoridades del municipio, tanto políticas como civiles.</p> <p>Evidencias: Fotografías</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Se evidencia a través de un análisis continuo, tomando en cuenta las necesidades del municipio para trabajarlas a través de la gestión municipal.</p> <p>Evidencias: Mesa de seguridad, ciudadanía y género del Municipio, Mesa de trabajo del Consejo de Regidores.</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.</p>	<p>Se evidencia un buen desempeño a través de los diferentes departamentos que contribuyen tanto a la organización como al ordenamiento territorial.</p> <p>Evidencias: registros del departamento de planeamiento urbano y ordenamiento territorial.</p>	

<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, entidades del sector municipal, etc.).</p>	<p>Se desarrollan actividades con grupos de interés, organizaciones gubernamentales y ONG, asociaciones, clubes, juntas de vecinos y entidades del sector municipal.</p> <p>Evidencias: Fotos y carta de invitación de las actividades con las asociaciones: Asoprohorma, asociaciones de mujeres. Instituciones públicas (Gobernación, salud pública, Medio Ambiente) Entre otras.</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Se evidencia la participación de la alcaldía en actividades de organizadas por otras instituciones del municipio.</p> <p>Evidencias: Fotos de participación, convocatorias, publicaciones en las redes. Entre otras.</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización; se cuenta con un desarrollo de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda.</p>	<p>La institución cuenta con una página web donde se encuentran publicados los servicios que ofrece la misma.</p> <p>También se publican en el mural Informativo de la alcaldía.</p> <p>Evidencias: Recogida de desechos sólidos, policía municipal, planeamiento Urbano, Acceso a la información, registro de ventas, servicios fúnebres, foto de los servicios publicados en el mural informativo. Entre otros</p>	

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

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

Documento Externo  
SGC-MAP

**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> 1) Analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.</p>	<p>Mediante la elaboración del plan de desarrollo, donde participan todas las autoridades del municipio incluyendo los regidores.</p> <p>Evidencias: Diagnostico municipal y Plan de desarrollo.</p>	
<p>2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Se realizan estas actividades de levantamiento con las juntas de vecinos, asociaciones y clubes para conocer de sus necesidades y expectativas.</p> <p>Evidencias: Fotos de actividades, convocatorias y resultados de los levantamientos.</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>No se evidencia que se realice debates o análisis de algunas reformas que impacten al territorio.</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>Se realizó un FODA para la organización saber cuáles fortalezas, oportunidades, debilidades y amenaza posee en la actualidad.</p> <p>Evidencia: Informe de los resultados del análisis.</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 realiza cabildo abierto cada año para la elaboración del presupuesto anual del cabildo, donde los regidores aprueban un por ciento para responder las necesidades de los diferentes sectores. Esta actividad es publicada en los medios de comunicación y redes sociales.</p> <p>Evidencias: Acta de aprobación del por ciento otorgado.</p>	

--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b> 1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).</p>	<p>La misión, visión y objetivos de la entidad se encuentra plasmada en el plan municipal de desarrollo, haciendo alusión del interés de las autoridades en cumplir con estas.</p> <p>Evidencias: Foto de la misión, visión y objetivos contenidos en el plan.</p>	
<p>2) Involucra a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Mantiene actualizado el Plan Municipal de Desarrollo asegurando que se incluya un eje de fortalecimiento de la entidad de gobierno local.</p>	<p>En la elaboración del plan de desarrollo participan los grupos de interés del municipio y en este se encuentra incluido de manera transversal el eje de fortalecimiento institucional.</p> <p>Evidencias: foto de la de las actividades con la participación de los grupos de interés, foto de las páginas del plan con eje de fortalecimiento incluido.</p>	
<p>3) Incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, con mecanismos que garanticen un mayor acceso al proceso y la información de su ejecución.</p>	<p>Se informa a toda la comunidad sobre el inicio de la elaboración del presupuesto participativo municipal para que puedan participar de la elaboración de este, planteando sus necesidades y que estas puedan ser incluidas.</p> <p>Evidencias: Plan de inversión de Presupuesto Participativo.</p>	

4) Ha conformado la Comisión Permanente de Género con el objetivo de definir y articular políticas municipales para la igualdad y la equidad de género, con un plan de trabajo para el año de acceso público a través del portal web del gobierno local.		No se evidencia que exista la comisión permanente de género.
5) Toma en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, por ejemplo: actividades de reforestación, acciones orientadas a la reducción de consumo de energía, consumo de combustible, utilización de energía renovable.	Se realizó una actividad de reforestación en la zona donde se encuentra ubicado el acueducto que supe el agua de la comunidad, Donde participaron los empleados de la alcaldía.  Evidencia: Fotos de la jornada de reforestación, lista de participantes.	
6) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan, por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	Se realiza el presupuesto anual, el plan de compras y se gestiona algunas donaciones.  Evidencias. Presupuesto anual, plan de compras y donaciones de camiones y moto-carga.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>Se evidencia mediante la elaboración del plan de desarrollo, el cual cuenta con las prioridades del municipio a un tiempo determinado, tomando en cuenta la comunidad y sus servicios.</p> <p>Evidencias: Plan de desarrollo y plan de inversión del Presupuesto participativo municipal (PPM) y plan de mejora anual.</p>	No se evidencia el Plan Operativo Anual (POA)
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Se distribuye de forma organizada los planes y tareas de cada area según corresponda.	

	Evidencias: Distribución del plan de mejora,	
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	Se evidencia que se realizan actividades para rendir cuentas sobre resultados obtenidos mediante la ejecución de los planes operativos y los objetivos alcanzados.  Evidencias Carta de convocatorias, fotos de participación, informe de resultados y lista de participantes.	
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.	Se realiza mediante el informe de rendición de cuentas trimestral y anual, haciendo énfasis en la ejecución del plan de desarrollo y el cumplimiento de la ejecución presupuestaria.  Evidencias: Informe de rendición de cuentas y ejecuciones trimestrales.	
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.	Se realizan mediante la evaluación de desempeño para medir los logros de la entidad y los informes de cada área sobre sus realizaciones.  Evidencias: Ficha de evaluación desempeño y resultados de la misma.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Entidad Municipal:</b> 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	Se identifican las necesidades tecnológicas y se aplican mediante la instalación de equipos en varias oficinas, logrando que se agilice el trabajo.  Evidencias: Informe del levantamiento de las necesidades tecnológicas, equipos instalados.	



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.	Se evidencia a través de la aplicación de la guía Caf.  Evidencias: Guía Caf trabajada.	
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.	Se informa a los grupos de interés de las innovaciones realizadas mediante actividades y comunicados para su mayor y mejor conocimiento.  Evidencias: Cartas de convocatorias, listados de participación y medios de comunicación y redes sociales.	
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.	Se escucha el parecer de los ciudadanos con relación a los servicios proporcionados por la institución y se ejecuta mediante las posibilidades.  Evidencias: Intervenciones de los ciudadanos en las sesiones, registradas en acta. Reducción del tiempo en la recolección de desechos en los diferentes sectores.	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios en el presupuesto para la implementación de los cambios planificados en sus planes de mejora CAF u otros instrumentos.		No se evidencia que se asigne recursos en el presupuesto para la ejecución del plan de mejora.
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.		No se evidencia que se plantee indicadores para la mejora continua en la entidad.

### 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.**

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>Se analiza cada cierto tiempo la necesidad de personal actual y futura para mejora de los servicios que ofrece la entidad.</p> <p>Evidencias: Informe de análisis realizado</p>	
<p>2) Cuenta con una política de recursos humanos definida e implementada de forma transparente, basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>		<p>No se evidencia que se haga reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>
<p>3) Cuenta con un manual y políticas de recursos humanos que consideran los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>		<p>No contamos con un manual y políticas de recursos humanos que consideran los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>
<p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>Se evidencia que para la selección de algunos empleados la alcaldía evalúa las solicitudes y escoge el que reúna las competencias, de acuerdo con la misión, la visión y los valores de la organización.</p> <p>Evidencias. Curriculum del personal seleccionado.</p>	
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>		<p>No se evidencia que se gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>

<p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente. El sistema de evaluación del desempeño del personal incluye indicadores relevantes para las decisiones a tomar, por ejemplo: promociones, rotación interna, entre otros.</p>	<p>Se realizan las evaluaciones de desempeño con el propósito de verificar los indicadores que los hacen aptos para las promociones, rotaciones internas, entre otras actividades institucionales.</p> <p>Evidencias: comparación de nombramientos.</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>No se evidencia una política de género.</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></p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>Se realizan distintas actividades y estrategias de mejora de los empleados de la institución desde el departamento de recursos humanos para complementar el desempeño institucional.</p> <p>Evidencias: Plan de implementación e actividades de recursos humanos, plan de mejora y el plan de capacitación.</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.</p>	<p>Se evidencia que, al momento de contratar a una persona, se toma en cuenta que posea los talentos necesarios para desarrollar satisfactoriamente el trabajo a realizar.</p>	

	Evidencias: Curriculum vitae	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).		No se evidencia nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo)
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.	Se evidencia mediante la elaboración del plan de capacitación anual, plan de desarrollo municipal, plan de mejora Se prevén los recursos para la ejecución de los mismos. . Evidencias: Plan de capacitación, plan de desarrollo.	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	La encargada de RR HH orienta y posiciona al personal de nuevo ingreso a la institución.  Evidencias: Orientación de sus funciones mediante el manual.	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.	Se evidencia mediante las promociones a empleados que reúnen las condiciones y competencias necesaria.  Evidencias: Carta de designación de nuevo puesto.	
7) Elabora y actualiza anualmente plan de formación al personal y presupuestar para que pueda ser implementado, que incluyan métodos modernos (formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos, uso de las redes sociales, inducción a la administración pública municipal y contenidos formativos vinculados al impulso de políticas de igualdad e inclusión social desde el gobierno local).	Se elabora el plan de capacitación anual, el cual se ejecuta en un 70 o 80% y se garantiza la ejecución del mismo mediante la asignación de recursos económico.  Evidencias: Plan de capacitación y informe de ejecución.	

8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.		No se evidencia que 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.
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No se evidencia que 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.
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	Se consensuan los resultados de las evaluaciones de desempeño de los empleados y se permiten propuestas de formación.  Evidencias: evaluación de desempeño.	

**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>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.</p>	<p>Se realizan reuniones de comunicación abierta para socialización y el aporte de las ideas que permitan mejorar y fomentar el trabajo en equipo.</p> <p>Evidencias: Fotografías de reuniones</p>	
2) Involucra al personal en la formulación y el desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, el diseño y mejora de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión.		No se evidencia que no se realiza el POA

<p>3) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas, direcciones o departamentos, como para toda la organización.</p>	<p>Se hacen encuentro para consensuar las actividades a realizarse en las distintas areas, direcciones y departamentos de la institución.</p> <p>Evidencias: Lista de participantes de las reuniones y convocatorias.</p>	
<p>4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).</p>	<p>Los empleados de la institución están debidamente edificados y representados según las normas y la ética de la institución.</p> <p>Evidencias: Carnet de identificación.</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.</p>	<p>Se evidencia mediante encuestas realizadas al personal de la institución sobre el clima laboral.</p> <p>La ficha aplicada que se le integró la opción para que los encuestados puedan de expresar el sexo.</p> <p>Evidencias: Ficha aplicada y Resultados de la encuesta aplicada.</p>	
<p>6) Vela por las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo prevención y cuidado de la salud; atendiendo a los requisitos de seguridad laboral y el cumplimiento de los mismos.</p>	<p>Se cuenta con un buen clima laboral, incluyendo la prevención y el cuidado de la salud a través de charlas y operativos.</p> <p>Evidencias: fotos de las actividades y resultados de las pruebas PCR aplicadas al personal.</p>	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados, por ejemplo: la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a</p>	<p>Se brindan las facilidades al personal de acuerdo con las necesidades que puedan presentar, como realizar trabajos desde cualquier lugar.</p> <p>Evidencias: permisos otorgados, licencias médicas, entre otros.</p>	
<p>8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.</p>	<p>Se otorgan las licencias correspondientes según la necesidad de los empleados.</p>	

	Evidencias: licencias aprobadas.	
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se presta especial atención a los empleados más desfavorecidos basados en las condiciones de vida y situación presentada según sus necesidades.  Evidencias: permisos especiales y sustitución del empleado por el tiempo requerido según la necesidad presentada.	
10) Cuenta con sistema de compensaciones, recompensas y reconocimientos para el personal, sea o no en forma monetaria, por ejemplo: salario emocional, bonos, la participación en diversas actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).		No se evidencia un sistema de compensaciones, recompensas o reconocimientos al personal.
11) Propicia la conformación de la asociación de servidores públicos (ASP) de la institución y crea espacios para que el personal se exprese y aporte sus ideas, quejas o sugerencias.	se encuentra conformada la asociación de los servidores públicos.  Evidencias. Acta constitutiva	La ASP No cuenta con RNC ni cuenta bancaria

#### **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Entidad Municipal:</b> 1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales. Además, el Consejo de	La entidad mantiene alianza con varias instituciones y organizaciones como son: Proveedores y suplidores, las juntas de vecinos y asociaciones, autoridades de la comunidad. También con el consejo de desarrollo municipal, mediante resolución del concejo de regidores.  Evidencias: -Convenios con las ferreterías, farmacias y almacenes. -Acuerdos internacionales (SAEMAUL) y	

Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.	(GOOD NEIGHBORS). -Resolución del consejo de desarrollo municipal.	
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.	Se desarrollan actividades de bienestar para la comunidad con diferentes entidades y organizaciones. Entre ellas. Jornada de limpieza, fumigación y concienciación sobre prevención del dengue, reparación de caminos vecinales en combinación con la comunidad.  Evidencias: Convocatorias de las actividades, lista de participantes y fotos de las actividades.	
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.		No se miden los resultados de los socios involucrados en la asociación.
4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	Se identifican las necesidades de alianzas ya sea público o privada para desarrollar algún tipo de proyecto.  Evidencias: -Convocatorias para reuniones con las entidades requeridas.  -Acuerdos arribados	
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.	Se seleccionan proveedores responsables que puedan garantizar el norte y objetivo de la entidad.  Evidencias: Acuerdos con proveedores.	No se evidencia que se cumpla con las normas vigentes.

**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) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.</p>	<p>Se incentiva la participación de los ciudadanos mediante consulta usando algunos medios como son: Buzones, mesa local, redes sociales, encuestas.</p> <p>Evidencias: -Fichas de encuestas aplicada, resultados, reuniones de consulta de la mesa local e informe de resultados. -Capture de las redes sociales.</p>	
<p>2) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.</p>	<p>Se obtiene mediante reuniones con las juntas de vecinos, consejo económico y social, se procesa a través de los planes y proyectos de la entidad.</p> <p>Evidencias: Convocatorias y lista de participantes. Plan de Desarrollo Municipal, plan de inversión del PPM.</p>	
<p>3) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>		<p>No se evidencia el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>

**SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente (los lineamientos de la Ley Municipal, las leyes de compra y presupuesto).</p>	<p>Se elabora el presupuesto general del ayuntamiento tomando en cuenta los objetivos de la entidad y las leyes vigentes para tales fines.</p> <p>Evidencias: Presupuesto general de la alcaldía.</p>	

2) Dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo con la totalidad de los salarios del ayuntamiento en base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.		No existe una escala salarial para hombres y mujeres.
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Se realiza un análisis sobre los riesgos que podrían ocurrir algunas decisiones administrativas.  Evidencias: -Transferencias entre cuentas.	
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.	Se realizan las revisiones debidas con fines de tener control sobre los recursos disponibles en el presupuesto.  Evidencias: Conciliaciones bancarias y control del dinero disponible en las diferentes cuentas.	
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.	Se realiza el presupuesto consignando los recursos necesarios para cada proyecto y programa.  Evidencias: Presupuesto participativo, proyecto por programa, programa de género, asistencia social y becas estudiantiles.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	Se delega las responsabilidades administrativas en el área financiera con limitaciones de algunas decisiones relacionadas con el manejo de recursos.  Evidencias: Firmas de cheques, transferencias y depósitos bancarios. entre otros.	

<p>7) Asegura transparencia financiera publicando en página web y murales la información presupuestaria de forma sencilla y de manera entendible, con acceso garantizado para la población y partes interesadas en los tiempos establecidos por el órgano rector. (Publicidad de plan operativo, plan de desarrollo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales).</p>	<p>Se asegura la transparencia realizando las publicaciones de las actividades financieras en los diferentes medios.</p> <p>Evidencias: Publicación del presupuesto en la página web, informes trimestrales, plan de inversión de presupuesto participativo y nómina mensual.</p>	
---	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>		No se evidencia
<p>2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>		No se evidencia
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>		No se evidencia
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>		

5) Asegura el acceso y el intercambio de información relevante por medio de canales externos e internos y datos abiertos con todas las partes interesadas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas (colocando la nómina, la tasas, arbitrios y responsables de los procesos para otorgar la licencia urbanística, acta de conformación del consejo de desarrollo), reglamento de funcionamiento aprobado por el concejo de regidores y el detalle (nombre, contacto y sector), ranking del último corte oficial del SISMAP Municipal.		No se evidencia
6) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.		No se evidencia

#### SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Entidad Municipal:</b> 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.		No se evidencia que se diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se evidencia que se monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)		No se evidencia
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube), la participación, digitalización de la información relevante para la organización.		No se evidencia

5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés		No se evidencia
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 se evidencia
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		No se evidencia

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<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>Se evidencia que el edificio se encuentra en perfectas condiciones, las oficinas están en óptimas condiciones, hay flotilla de vehicular, mobiliarios y equipos de oficina y energía eléctrica.</p> <p>Evidencias: Foto del edificio, Oficinas con equipos, parque vehicular.</p>	<p>Algunas oficinas no cuentan con equipos de oficina.</p>
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los munícipes, personal y visitantes.</p>	<p>Se evidencia que existen las condiciones de trabajo en todo el edificio y hay acceso sin barrera en todas las áreas.</p> <p>Evidencias: Fotos del acceso de la entrada al edificio.</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.		No se evidencia la reutilización, reciclaje o eliminación segura.
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Se evidencia que el edificio está disponible para la población cuando estas realizan algunas actividades.  Evidencias: Fotos de actividades realizadas en el salón de actos del ayuntamiento.	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.	Se evidencia un uso eficiente del equipo de transporte de la entidad y se hace un uso racional de los combustibles.  Evidencias: Comprobantes de consumo de combustible.	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes, por ejemplo: acceso a estacionamiento o transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad.	El edificio se encuentra ubicado en un lugar estratégico con facilidad de acceso, donde los ciudadanos pueden acudir al mismo.  Evidencias: Fotos de la ubicación.	No existe rampas para personas discapacitadas.

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

**Considera lo que la organización hace para lograr lo siguiente:**

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

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

<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>		<p>No se evidencia que exista la descripción de los procesos.</p>
<p>2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. (Identificar qué acciones toma la entidad municipal para gestionar los riesgos que afectan el funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.)</p>		<p>No se evidencia</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>No se evidencia que exista un documento que asigne las responsabilidades de cada personal. (Manual de Funciones).</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>No se evidencia</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>No se evidencia que se aplique algunas innovaciones a partir de la observación de buenas prácticas.</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>Se evidencia los servicios que ofrece la entidad en la página web.</p> <p>Evidencia: Capture de la página.</p>	<p>No se evidencia compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios</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).		No se evidencia.
---	--	------------------

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Entidad Municipal:</b> 1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.		No evidencia.
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.		No se evidencia que se consulte a los ciudadanos con relación a los servicios ofrecidos.
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.		No se evidencia



<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.</p>	<p>Se evidencia en la página web los servicios que ofrece la entidad, el horario y tiempo de respuesta.</p> <p>Evidencia: Capture de pantalla de la página web.</p>	<p>No se evidencia en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender</p>
---	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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 la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, etc.; coordinación externa con otras instituciones, con aliados en proyectos comunes, con otras entidades de gobierno local en la región, etc.</p>	<p>Se coordina internamente con el equipo de calidad para trabajar la guía Caf, se elabora el presupuesto de manera equilibrado y se toma en cuenta los planes establecidos.</p> <p>Evidencias: Guía Caf trabajada y presupuesto aprobado.</p>	<p>No se evidencia que se coordinen procesos con otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio</p> <p>No existe mancomunidad con otros ayuntamientos.</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 se evidencia</p>
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)</p>	<p>Se evidencia que hay varios grupos de comunicaciones: WhatsApp y correo electrónico institucional.</p> <p>Evidencia: Grupos de chat institucional.</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.		No se evidencia.
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.		No se evidencia
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Existe coordinación para la mejora de servicios en la población con algunas instituciones del estado.  Evidencia: Acuerdo con INAPA para el servicio de agua.	

## 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
<b>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</b> 1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.		No se evidencia que se aplique una encuesta para conocer la opinión de los ciudadanos con relación a los servicios de recolección de los desechos sólidos.

<p>2) Enfoque del personal del ente de gobierno local al munícipe o ciudadano/cliente. La opinión de los munícipes sobre los servidores del ente municipal, la amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Se evidencia en los resultados de la encuesta aplicada a los ciudadanos la cual arrojó los siguientes resultados. El 31.25% dijo que el trato fue bueno, regular 37.5%, 25% dijo Excelente y malo un 6.25%.</p> <p>Evidencia: Resultados de encuesta aplicada año 2022</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización (opinión de los munícipes sobre si se les toma en cuenta o no para participar en la toma de decisiones).</p>		<p>No se evidencia esa pregunta en la ficha aplicada la opinión de los munícipes sobre si se les toma en cuenta o no para participar en la toma de decisiones).</p>
<p>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.</p>		<p>No se evidencia esa pregunta en la ficha aplicada. La cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.</p>
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que los ciudadanos clientes respondieron que el ayuntamiento es ético en un 90% y el 10% dice que no.</p> <p>Evidencia: Resultados de encuesta aplicada año 2022</p>	

## 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>		<p>No se evidencia en la ficha la pregunta sobre la facilidad acceso a la Alcaldía.</p>

<p>2) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). La opinión de los munícipes sobre los servicios.</p>	<p>Se evidencia que la respuesta de los munícipes en relación a la calidad de los servicios el 43.75% dijo que excelente, el 31.25% dijo bueno, el 18% dijo regular y el 6.25% dijo malo</p> <p>Evidencias resultados de encuesta año 2022</p>	
<p>3) Variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: negocios, munícipes, proveedores (teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Se prestan diferentes servicios como son (Recogida de desechos sólidos, servicios fúnebres) (Funeraria y cementerio y ataúdes), registros de ventas e hipotecas, certificaciones de actas de defunciones, plazas y parques, alumbrado público. Entre otros.</p> <p>Evidencias: Copias de certificaciones solicitadas, fotos de servicios ofrecidos.</p>	
<p>4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.</p>		<p>No se evidencia esa pregunta en la ficha de la encuesta aplicada sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.</p>
<p>5) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. La opinión de los munícipes sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.</p>	<p>En una escala del 1 al 10 los usuarios respondieron de la siguiente manera: 31 % dijo excelente, 12.5% Muy bueno, 12.5% bueno, 18% regular, 12% malo y 6.25 muy malo y 7.25 no contestaron.</p> <p>Evidencias: Resultados de la encuesta aplicada año 2022.</p>	
<p>6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.</p>	<p>El 65% de los encuestados dijo que en la entidad no tarda mucho tiempo en atender los reclamos y necesidad de la población, el 23. % dijo que mucho tiempo y el 12% no respondió la pregunta.</p> <p>Resultados de la encuesta aplicada año 2022</p>	

7) Digitalización en la organización. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.		No se evidencia esa pregunta en la ficha aplicada. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.
--	--	---

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><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>Los servicios que ofrece la entidad se entregan en el menor tiempo posible: por ejemplo, el tiempo de espera de una certificación es de una hora o 2 horas dependiendo el cúmulo de solicitudes que halla. El registro de un documento puedes ser de 30 minutos.</p> <p>Algunos servicios como la recolección de desechos solido se realizan Inter-diario en algunos sectores y otro diario.</p> <p>Evidencias: Opinión de los usuarios al momento de ser preguntado por el tiempo de entrega de los servicios. Resultados de encuesta aplicada 2022.</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.		No se evidencia
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.		No se evidencia

4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.		No se evidencia los indicadores para medir los resultados de los servicios publicados.
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b> 1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	Contamos con varios, 1 cuenta de facebook y pagina web.  Evidencias: Captures cuentas de facebook y pagina web	No se evidencias contratos de publicidad con programas televisivos.
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.	La información que se publica en la página web es completa y se publica, mensual, trimestral y anual en el tiempo previsto.  Evidencias; Captures de las publicaciones.	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. Si la entidad municipal se trazó metas con respecto a los servicios ofrecidos y cuántas de esas metas alcanzó.		No se evidencia que la entidad estableciera metas en relacion a la entrega de los servicios.
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.		No se evidencia
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	El Horario de atención en la entidad y departamentos es de 8:AM a 2:00PM.	

	Evidencia: Libro de firma de entrada y salida de la entidad.	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.		No se evidencia que se haya establecido el tiempo de espera en la entrega de los servicios.
7) Costo de los servicios. Si se mide cuánto cuesta a la entidad municipal ofrecer sus servicios y cuál proporción se recupera del aporte ciudadano.		No se evidencia que la entidad mida el costo de la entrega de los servicios ofrecidos.
8) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. Si se asegura que los munícipes tengan acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad municipal.		No se evidencia disponibilidad de información para los ciudadanos accedan a los requisitos para solicitar los servicios.

### 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> 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.		No se evidencia
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se cuantifica las quejas y sugerencias recibidas y los resultados de las acciones implementadas

3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.		No se evidencia
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No se evidencia
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.	El 80% de las invitaciones a los ciudadanos invitados para las asambleas para actualizar las informaciones con relación a sus actividades participan activamente.  Evidencias. Acuse de recibo de las invitaciones y lista de participantes.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b> 1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.		No se evidencia



2) Participación ciudadana en los productos y servicios (acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.) Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.		No se evidencia
3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.		No se establecen indicadores para medir la transparencia de las informaciones ofrecidas.

## CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

### SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b> 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.	Con relación a que tan productiva sea la entidad municipal, los empleados contestaron lo siguiente:  Excelente un 71.42% Bueno 23.8% Regular 4.76%  Evidencia: Resultado de la encuesta aplicada año 2022.	
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.		No se evidencia esa pregunta en la ficha aplicada.

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.	Los empleados participan en la auto evaluación Caf cada año.  Evidencia: Guía Caf trabajada.	No está incluida esa pregunta en la ficha aplicada.
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés.		No está incluida esa pregunta en la ficha aplicada.
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.		No está incluida esa pregunta en la ficha aplicada.
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.		No se evidencia esa pregunta en la ficha aplicada La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.		No se evidencia la opinión del personal con relacion a la apertura a 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.		No se evidencia
9) La agilidad de la organización. La opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.		No se evidencia

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

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

<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>	<p>Con relación a los trabajos de los supervisores, los empleados contestaron lo siguiente: Bueno 57.14%, bueno 9.5% y regular un 33.3%.</p> <p>Evidencia: Resultados de la encuesta aplicada encuesta 2022</p>	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. La opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.</p>	<p>Con relación a la manera de administrar la entidad los empleados respondieron de la manera de la siguiente: 92% respondieron bien, 6% regular y 2% no respondió.</p> <p>Evidencia: Resultados de la encuesta aplicada año 2022</p>	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.</p>		<p>No se evidencia la pregunta en la ficha aplicada, la opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.</p>
<p>4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.</p>		<p>No se evidencia la opinión del personal la información del persona</p>
<p>6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconociendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.</p>		<p>No está integrada esa pregunta en la ficha aplicada la opinión del personal sobre el reconociendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.</p>
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. La opinión del personal sobre la disposición de la entidad municipal para cambiar,</p>		<p>No se evidencia.</p>

mejorar, emplear nuevas formas de satisfacer a sus ciudadanos.		
--	--	--

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

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) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.</p>	<p>Con relación al ambiente laboral en la institución los empleados contestaron lo siguiente: 71.04% dijo que si, 19.05% dijo regular y el 9.05 dijo que no</p> <p>Evidencia: resultados de la encuesta 2022</p>	
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). La opinión del personal sobre cómo toma en cuenta la entidad municipal la vida de los colaboradores para que puedan mantener el equilibrio entre el trabajo y todo lo demás en sus vidas.</p>		<p>Esa pregunta no está incluida en la ficha aplicada.</p>
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. La opinión del personal sobre la discriminación o la igualdad de oportunidades para progresar en la entidad municipal.</p>		<p>No se evidencia esa pregunta en la ficha aplicada. La opinión del personal sobre la discriminación o la igualdad de oportunidades para progresar en la entidad municipal.</p>
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.</p>	<p>Con relación a las condiciones de trabajo y los espacios provistos para el personal. Estos respondieron de la siguiente manera. 47.06 bueno, 33.3% regular y 19.64% excelente.</p> <p>Evidencia: Resultado de la ficha aplicada año 2022.</p>	

**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 se evidencia
<p>2) Motivación y empoderamiento. La opinión de los colaboradores/servidores/ empleados sobre la motivación que ofrece la entidad municipal y el empoderamiento o transferencia de poder que dan los supervisores a los miembros de la entidad municipal para tomar decisiones en su ambiente de trabajo.</p>		No se evidencia
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las capacitaciones que ofrece o consigue la entidad municipal para ellos.</p>		No se evidencia la opinión de los servidores sobre las capacitaciones que ofrece o consigue la entidad municipal para ellos.

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

**I. Resultados generales en las personas.**

<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 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>		<p>No se evidencia que se lleve el control de nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, cantidad de renuncias de personal.</p>
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.</p>		<p>No se evidencia el porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.</p>
<p>3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades, por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes, cantidad de personas que completan las capacitaciones para mejorar el trato a los munícipes.</p>	<p>La cantidad de personas que completan las capacitaciones es de un 90%.</p> <p>Evidencia: Lista de participantes de las actividades de capacitación.</p>	<p>No se cuantifica la cantidad de horas que dedica el personal a la gestión. También el número de quejas de los ciudadanos por el trato recibido por el personal.</p>

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

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 el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.</p>		<p>No se hace una relacion de los resultados de la evaluación del desempeño por género.</p>
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación (evaluación de la capacidad para usar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y tecnología en general para hacer el trabajo más eficiente).</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación, por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas, cuántas personas completan el programa de capacitación, los cursos y los talleres que se les pide hacer en el ayuntamiento/junta de distrito municipal.</p>	<p>En cada curso de capacitación el 90% de los participantes terminan felizmente, certificándose del mismo.</p> <p>Evidencia lista de participantes y certificados de participación.</p>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos, por ejemplo: indicadores de si hay unas condiciones para el reconocimiento del buen trabajo, cuántos ganan este reconocimiento por año.</p>		<p>No se evidencia el reconocimiento el trabajo individual y de equipo.</p>

**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 de los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades).</p>		No se evidencia
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad, por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.</p>		No se evidencia.
<p>3) Opinión de los munícipes, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.</p>		No se evidencia la pregunta sobre la opinión de los munícipes con relación al aporte de la entidad al medio ambiente en la ficha aplicada
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros, ejemplo: opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover el desarrollo económico de la comunidad y hacer el espacio más seguro.</p>		No se evidencia la pregunta sobre la opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento en el desarrollo económico de la comunidad en la ficha aplicada.



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

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

**Indicadores de responsabilidad social:**

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

<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 (cantidad de iniciativas y qué resultados presenta la entidad del gobierno local para contribuir a la mejora del medio ambiente).</p>		<p>No se evidencia que la organización tenga el control de seleccionar suplidores con responsabilidad social marcada en la sociedad.</p>
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, ejemplo: cantidad eventos o actividades en las que las autoridades o sus representantes se reúnen o trabajan de acuerdo con otros sectores de la sociedad, participación de la entidad de gobierno local en las actividades del Consejo de Desarrollo del Municipio.</p>	<p>La entidad realiza unas 5 asambleas al año para la aplicación del presupuesto participativo, un cabildo abierto, 12 mesa local de seguridad y género, 4 asambleas del consejo económico y social Municipal.</p> <p>Evidencia: Fotografías y Listado de participantes de las actividades realizadas.</p>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, de publicaciones a favor y en contra en redes sociales, reportajes y entrevistas en medios de comunicación local, etc.).</p>		<p>No se contabiliza la cantidad de artículos y publicaciones en los medios de comunicación y redes sociales que realiza la entidad.</p>

<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo, tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc. Apoyo a sectores de la comunidad que ayuden a distribuir las oportunidades entre todos, pero especialmente entre los grupos menos apoyados.</p>	<p>Se evidencia en el presupuesto con 42 ayudas fijas a personas necesitadas y 32 becas de estudios a estudiantes de escasos recursos.</p> <p>Evidencias comprobantes de ayudas otorgadas.</p>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. Reportes de resultados o estadísticas de las actividades de ayuda a la sociedad, de actividades de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.</p>	<p>La alcaldía apoya diferentes proyectos y programas como son: 1 Programas de limpieza en los diferentes sectores donde participan los empleados municipales, un programa de entrega de alimentos a las familias más necesitadas de los sectores más desposeídos, Programa de entrega de electrodomésticos a personas con necesidades muy marcadas, ayuda a envejeciente y personas con tratamiento médico. Entre otros.</p> <p>Evidencias: Fotos de las actividades, lista de participantes y comprobantes de entrega de ayudas.</p>	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. por ejemplo: número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, reuniones, alianzas, otros.</p>		<p>No se evidencia número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, reuniones, alianzas, otros.</p>
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas, jornadas de vacunación para munícipes o para empleados).</p>	<p>Cada 3 meses la alcaldía realiza una charla con los ciudadanos para prevención de accidentes de motocicletas con expertos, para orientar sobre el manejo seguro en las vías.</p> <p>Charlas de prevención de enfermedades, en combinación con salud pública y otras entidades.</p> <p>Jornadas de vacunación para munícipes y empleados.</p>	

	Evidencias: Lista de participantes en la actividades, fotos y minutas de los temas tratados en las charlas sobre prevención de accidentes de tránsito.	
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social, por ejemplo: informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la entidad de gobierno local.		No se evidencia informe de sostenibilidad de medio ambiente, reducción de consumo de energía, consumo de kilovatio por día. Entre otro.
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No se evidencia

#### **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal:</b> 1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.	En cuanto a los servicios ofrecidos se ofrecen alrededor de 10 servicios, estos se prestan con la mayor agilidad y brevedad posible. Excelente 45.5%, bueno 30.3% Regular 18.08 y malo 6.12%  Evidencia: Resultados de la encuesta aplicada 2022	
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	Crea un impacto positivo en los ciudadanos, ya que estos se expresan de manera positivo en el momento que son consultados. Evidencias: Resultados de la encuesta realizadas año 2022	

3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se realiza un análisis comparativo en términos de productos y resultados
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se evalúa el cumplimiento de los contratos y convenios.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se evidencia Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se evidencia Resultados de innovaciones en servicios/productos.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se evidencia Resultados de la implementación de reformas del sector público.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>		No se evidencia
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se evidencia
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo), se refiere a qué resultados de aprendizaje registra la organización, qué resultados de innovaciones		No se evidencia que se realice una evaluación comparativa qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.

implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.		
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.		No se evalúa grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc., por ejemplo: porcentaje de concordancia entre la estructura aprobada y la nómina, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo.		No se mide el nivel de concordancia del cumplimiento de la estructura ya que está en proceso de elaboración.
6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).		No se evidencia
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se evidencia
8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.		No se evidencia Resultados de reconocimientos
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Cada año se cumple con la elaboración y ejecución del presupuesto de la institución.  Evidencia: Informe de rendición de cuentas trimestrales y anual.	
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se realiza la evaluación para saber la efectividad de los costos institucionales.

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

Documento Externo  
SGC-MAP