

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN**

JUNTA DEL DISTRITO MUNICIPAL DE VILLA SONADOR

**FECHA:**

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

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

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

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

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

### Evaluación de consenso:

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

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO 1: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><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>		No tenemos la misión, visión y valores en un lugar visible y ni se ha socializado con el personal de la institución.
<p>2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>		No tenemos los valores identificados ni plasmado en un lugar visible.
<p>3) Aseguran que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	La comunicación con empleados se ejecuta con reuniones periódicamente. En cuanto a las comunidades que pertenecen a nuestro distrito contamos con un enlace el cual se encarga de mantenerle informados a todas las juntas de vecinos existentes en dichas comunidades y los grupos sociales y religiosos como ente de valor de ciudadanía.	

--	--	--

Documento Externo  
SGC-MAP

	Evidencia: Departamento de Relaciones Comunitarias Comunicaciones	
4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.		No hemos socializado la misión visión y valores con los empleados.
5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).		No tenemos la misión visión valores actualizado en cuanto al portal web institucional ni en las redes sociales de la institución, ni tenemos una protección de datos.
6) Procuran contar con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.		No hemos elaborado el manual de ética, no hemos capacitados en cuanto manejo de conflictos.

7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados)		No hemos realizados de clima de clima laboral

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Aseguran que la estructura aprobada se haya expresado en un organigrama con su descripción en un manual de organización y funciones y que estos documentos se socialicen con todo el personal y se usen en todos los procesos de la entidad municipal, incluyendo que las nóminas estén descritas en función de estas unidades aprobadas (con especial atención a las áreas de Planeamiento urbano, Compras, Planificación).</p>	<p>Contamos la estructura organizativa de la junta. Evidencia, estructura resolutada y refrendada por el MAP.</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>Aun no tenemos el manual de funciones.</p>
<p>3) Definen objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas; con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Realizamos las evaluaciones de desempeño a todo el personal. Evidencia, planilla enviada al MAP.</p>	
<p>4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.</p>		<p>Aún no hemos Conformado el consejo de desarrollo del distrito.</p>
<p>5) Cuentan con un sistema de gestión para el seguimiento del rendimiento de la entidad de gobierno local de acuerdo con las funciones institucionales, los servicios comunitarios y expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los munícipes y clientes.</p>	<p>Se monitorean los trabajos asignados a los diferentes departamentos, contamos con los controles internos como seguimiento a las tareas asignadas. Evidencia La evaluación de desempeño realizada a todo el personal. Estamos iniciando el autodiagnóstico CAF de la Junta 2024</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>No tenemos un sistema de control interno y gestión riesgo.</p>
<p>7) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total (planifican, desarrollan, controlan y actúan a tiempo) o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>		<p>Aún no hemos obtenidos la certificación de calidad CAF.</p>

8) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	Contamos con el sistema financiero electrónico alineada con los objetivos operativo de la organización, y con el portal web institucional evidencia, portal web dela entidad y sistema financiero municipia.	
9) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Acondicionamos las áreas y oficinas con sus equipos tecnológicos y las herramientas de trabajo adecuadas. Evidencias: Equipo de oficina, teléfonos e internet, factura de compras de equipos de oficina, oficina climatizadas.	
10) Confirman una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	Tenemos contratos radiales y televisivos, redes sociales, Instagram, Facebook , WhatsApp, y el portal web .evidencia, contratos cargado al sismap.	
11) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Tenemos el plan de capacitación en marcha. Aprobado por el INAP. EVIDENCIA, plan cargado al sismap.	
12) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	Las iniciativas se notifican en circulares, por el WhatsApp y en las reuniones. Y en el mural informativo. Evidencia: Circulares Registros de participantes Fotos	

--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo: mostrando integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad, etc.).</p>	<p>Se realizan reuniones internas convocada por la máxima autoridad (director), para motivar y estimular en cuantos a los trabajos y planes trazados. Evidencia fotos de las reuniones.</p>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y de liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Se fomenta el respeto en los servidores que componen la entidad con una confianza mutua en cada uno de los mismos, por parte de la entidad las situaciones y circunstancias del personal se maneja con profesionalidad con el objetivo de procurar un buen ambiente laboral.</p>	

<p>3) Informan y se consultan los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se convoca el personal para evaluar las metas de trabajos por area. Además, se envían circulares informativas. Evidencias: Registros de participantes Circulares Las evaluaciones de desempeño a todo el personal.</p>	
<p>4) Empoderan al personal y le brinda apoyo para el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Le damos las facilidades a los empleados para que cumplan los objetivos y metas programados, herramientas y equipos. Evidencias: Fotos Facturas</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Conformamos equipos de trabajos delegamos funciones en cada área y asignamos tareas para recopilar las informaciones de interés para la rendición cuentas.</p>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>Contamos con el plan de capacitacion en marcha. Evidencia, plan de capacitación cargados al sismap</p>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>		<p>Aun no tenemos reconocimiento ni premiaciones a los 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 realizan asambleas comunitarias para a través de ellas escuchar a los líderes comunitarios y así detectar las necesidades y situaciones de las diferentes comunidades.</p> <p>Evidencias: fotos y registro de las asambleas realizadas.</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.</p>	<p>Solicitamos a las diferentes autoridades de las provincia soluciones que vallan en pro del desarrollo del distrito, evidencias, carta de solicitud</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Estamos cumpliendo e incorporando las políticas públicas, en transparencia y creación de página Web con la OPTIC, cumplimiento del SISMAP.</p> <p>En cuanto a cada indicador, evidencia portal web institucional y puntuación del SISMAP.</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.</p>		<p>No hemos Elaborado una estrategia para llegar a la ciudadanía en la concientización del manejo de los residuos sólidos.</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>Gestionamos con el Sistema de Administración Financiera Municipal (MUNICIPIA), con el objetivo de tener registrado la informaciones financieras de la institución en una base de datos actualizada día a día.</p> <p>Evidencias: Acceso de usuario al sistema.</p>	

	Información de todos los empleados en la base del sistema.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Realizamos reuniones con las fuerzas viva del territorio que componen el distrito para buscar solución a los males de las comunidades. Evidencias fotos y cartas de invitación	
7) Promueven la conciencia pública, mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización; se cuenta con un desarrollo de marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda.	Promovemos el conocimiento público de las ejecutorias llevadas a cabo, por medio de los diferentes medios radiales y televisivos a nivel local, Yuna Visión, Facebook, Novel y el portal web institucional 93.	

## CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Entidad Municipal:</b> 1) Con la participación del Concejo de Regidores y/o lo vocales, analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local.		No hemos analizado las incidencias de los cambios nacionales e internacionales en la gestión del gobierno local
2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Contamos con los enlaces de desarrollo y participación comunitaria para los levantamientos, y se realizan asamblea con las diferentes comunidades y sus juntas de vecinos Evidencias: registro de esas asambleas.	

	<p>Analisis realizado. Evidencia: fotos y cartas de invitacion a las diferentes junta de vecinos y fundaciones del Distrito.</p>	
--	--	--

Documento Externo  
SGC-MAP

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.	Se elabora el presupuesto de cada año acorde a las reformas y a la visión que proyectamos en coordinación con las juntas de vocales Evidencias: presupuesto 2024.	
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.		Aun no hemos realizado el análisis FODA
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	Se realizan las asambleas y las comunidades y se registran mediante actas. Evidencias: fotos y registro de las reuniones.	

**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>
<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).	Desglosamos la misión, visión y valores acorde con los objetivos estratégicos, basándonos en las prioridades del territorio. Evidencias misión, visión y valores plasmado en el presupuesto 2024, enviado a la DIGEPRE.	
2) Involucra a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual y Presupuesto Participativo dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Mantiene	Se involucran las juntas de vecinos que componen el distrito y sus líderes comunitarios Evidencias: fotos y registro de asistencia.	

actualizado el Plan Municipal de Desarrollo asegurando que se incluya un eje de fortalecimiento de la entidad de gobierno local		
3) Toma en cuenta aspectos de sostenibilidad (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	Contamos con la unidad de gestión ambiental la cual está facultada para dar seguimiento y solución a las amenazas del medio ambiente. también trabajamos en proyecto de concientización en el manejo de los residuos sólidos. Evidencia, resolución que aprueba la UGAM Y brochurs	
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	Aseguramos la disponibilidad de los recursos en el presupuesto anual, mediante lo presupuestado en la parte de compra. Evidencia, cumplimiento de los indicadores del sismap.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Entidad Municipal:</b> 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.	Contamos con proyectos, estructura organizativa, que nos permita implementar la estrategia y la planificación. Evidencia: Resolución estructura organizativa, Proyectos	
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Las tareas son evaluadas en las reuniones mensuales, tenemos las funciones departamentales y le preparamos indicadores de evaluación en base a sus tareas para evaluarlas. Evidencia: Evaluación de tareas	

<p>3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.</p>	<p>Los objetivos se comunican por medio de las reuniones mensuales (empleados) y con la socialización del presupuesto participativo a las comunidades).</p> <p>Evidencias: Registros de participantes, comunicado en el mural de la entidad.</p>	
<p>4) Socializa con los grupos de interés y el Concejo, los objetivos, planes y tareas, así como la ejecución de los mismos, logros y metas alcanzadas, con una cultura de rendición de cuentas y transparencia de cara a los ciudadanos.</p>	<p>Se les informa a las comunidades mediante la rendición de cuentas los logros y metas alcanzados de la gestión.</p> <p>Evidencias: Revistas de rendición de cuenta, fotos, videos, invitaciones a los líderes comunitarios con todas las comunidades.</p>	
<p>5) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Monitoreamos las tareas y creamos con asistencia del MAP la estructura organizativa.</p> <p>Evidencias: Estructura organizativa</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Entidad Municipal:</b> 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<div style="background-color: #e0e0e0; height: 100px;"></div>	<p>No hemos identificado las necesidades de cambios y oportunidades de aplicación de las tecnologías</p>

2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF, etc.		No hemos Creado un plan de impulsión e innovación para el desarrollo de la organización. No hemos realizado evaluaciones basadas en el modelo CAF.
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.		No contamos con una política de innovación
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.		Aún no hemos tomado en cuenta las ideas aportadas por los empleados o ciudadanos/clientes
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 contamos con un presupuesto definido para los cambios planificados.
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.	Basándonos en los indicadores del SISMAP hemos identificados las mejoras a llevar a cabo como entidad. Evidencia, indicadores del SISMAP.	

### CRITERIO 3: PERSONAS

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

Documento Externo  
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Entidad Municipal:</b> 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>		<p>No contamos con un análisis de manera periódica para detectar las necesidades de recursos humanos.</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>Concedemos licencias por maternidad con ayuda económicas para sus gastos y por muerte de parientes, también empleados que estudian en las universidades, se le organiza el horario con la finalidad de que puedan continuar sus estudios fotos, Factura Cheques.</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 de políticas de recursos humanos.</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>No tenemos evidencias gestionar el proceso de selección de personal acorde a las competencias.</p>

5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.		No hemos Gestionado el registro a la carrera administrativa del personal administrativo
6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas. El sistema de evaluación del desempeño del personal incluye indicadores relevantes para las decisiones a tomar en cuanto, por ejemplo: capacitaciones a planificar, promociones, rotación interna, entre otros.	realizamos las evaluaciones de desempeño de la entidad. Evidencias, formulario de evaluación enviado al MAP. Y registrado en el sismap	
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.		<b>No</b> hemos creado la unidad de genero de la junta.ni se ha cuantificado el porcentaje entre ambos sexos.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>	Con las evaluaciones del personal por departamento detectamos si el personal designado cumple con las necesidades requeridas por la organización. Evidencia, planilla de evaluación enviada al MAP.	

2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	Trabajamos en coordinación con el personal administrativo la elaboración de la misión visión y valores. Evidencia fotos de las reuniones	
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).	Estamos en constante actualización del curriculum de los empleados, estos con el objetivo de identificar las capacitaciones logradas entre el empleado y la institución. Evidencias; base de datos de cada empleado.	
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.		Aún no hemos desarrollado habilidades gerenciales y del liderazgo
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.		No contamos con el manual de funciones
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.		Aun no hemos ejecutado promociones al personal

7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación al personal (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales)		Aun no desarrollamos métodos modernos de formación
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.	Trabajamos cada año en la planificación de las formaciones para todo el personal en coordinación con el INAP, Evidencias; formulario de planificación enviado al INAP.	
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.		Aun no evaluamos el impacto de las formaciones realizadas
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	Comunicamos el resultado de la evaluación de desempeño al personal, el nivel de eficiencia y las tareas a emprender para la mejora de la eficiencia a través de las tareas. Evidencia, evaluaciones realizadas.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Entidad Municipal:</b> 1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.		Aun no promovemos una cultura de dialogo y comunicación que propicie el aporte de ideas

<p>2) Implementa acciones para que el personal se involucre activamente en los procesos a través de espacios (promoción de asociación de servidores públicos y representación) para que el personal se exprese y aporte sus ideas, quejas o sugerencias.</p>		<p>Aun no contamos con la ASP, ni tenemos buzón de sugerencia instalado.</p>
<p>3) Involucra al personal en la formulación y el desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, el diseño y mejora de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión.</p>		<p>No hemos realizado el POA institucional</p>
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas, direcciones o departamentos, como para toda la organización.</p>		<p>No hemos hecho acuerdo de medición de consecución entre directivos y empleados</p>
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral, comunicando sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.</p>		<p>No hemos realizado la encuesta de clima laboral.</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>En este Distrito Municipal se asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. Evidencias, materiales, realización de operativos médicos periódicamente y equipos adecuado para realizar las funciones, pago de cumplimiento de la seguridad social</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 tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	Tenemos horarios flexibles y ofrecemos la posibilidad de una adaptación de las horas de trabajo también concedemos las licencias por maternidad. Evidencias, carta de permiso de licencia y horarios de trabajo	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Prestamos especial atención a los empleados más necesitados con ayuda para medicamentos también flexibilizamos sus horarios como ayuda a sus necesidades.	
9) Cuenta con sistema de compensaciones, recompensas y reconocimientos para el personal, sea o no en forma monetaria (por ejemplo: Salario Emocional, bonos, la participación en diversas actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).		No tenemos un programa de premiación y motivación al empleado.
10) Propicia la conformación de la asociación de servidores públicos (ASP) de la institución.		No hemos conformado la ASP

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

Documento Externo  
SGC-MAP

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones. (Por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales, la reglamentación del funcionamiento del Consejo de Desarrollo Municipal a través de resolución, etc.).</p>	<p>Tenemos identificados los socios claves, Evidencias MAP. Compras y contrataciones, Y LA inclusión del SISMAP por eficiencia administrativa, EVIDENCIA, listado compras realizadas cargada al portal web institucional. El director es miembro del consejo de desarrollo municipal.</p>	
<p>2) Desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>		<p>Aún no hemos gestionado acuerdo de colaboración con los diferentes socios del territorio</p>
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>		<p>No hemos definidos roles y responsabilidades para las evaluaciones y revisiones de resultados de impacto de las alianzas sistemáticas</p>
<p>4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>		<p>No hemos Identificado si hay necesidad de alianza publico privada en el territorio de la entidad.</p>

5) Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.		Aun no tenemos una selección de proveedores socialmente responsables.
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización; publicación de informes de gestión, ejecución presupuestaria, procesos de licitación, ejecución y costo de obras etc.</p>	<p>Informamos a la ciudadanía sobre las ejecuciones de la institución, cargamos las ejecuciones presupuestarias y otras Informaciones en el portal web y dichas ejecuciones son enviadas en tiempo hábil a los órganos de controles, evidencias, acuse de recibos y portal web actualizado.</p>	
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados. Por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.</p>		<p>Aun no incentivamos la participación de los ciudadanos/clientes en el diseño y prestación de servicios. Ni contamos con el buzón de sugerencias.</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>Con la integración de las comunidades en la elaboración del presupuesto participativo aseguramos mayor equidad entre las comunidades en la distribución de los recursos. Evidencias fotos y carta de invitación a las asambleas</p>	
<p>4) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las</p>		<p>No tenemos buzón de sugerencias instalado</p>

necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios		
5) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, como, por ejemplo, el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.		Aún no hemos Coordinado con la liga municipal la elaboración de la carta compromiso y el catálogo de servicio.

#### 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>Alineamos la gestión financiera, Acorde a las partidas presupuestarias, respetando así, la ley 176-07 con relación a los porcentajes destinados a cada indicador.</p> <p>Evidencia; en la sincronización nominal. Presupuesto anual de la institución</p>	
<p>2) Evalúa los riesgos análisis de riesgo de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Analizamos los riesgos de la gestión financiera. Evidencia; en la administración Financiera analizando mejores % de tasas de préstamos de operativas</p>	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>Aseguramos la transparencia, evidencia, Portal web de la entidad, informes financieros depositados en contraloría el Presupuesto y en las relaciones con Transp. Gub.DIGEPREP</p>	

4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).	Revisamos con los encargados de contabilidad la parte financiera con el objetivo de medir la eficiencia en la calidad del gasto. Evidencia registros contables, informes financieros depositados en contraloría. Y el registro de municipia.	
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).	Tenemos una planificación anual y trimestral las ejecuciones presupuestarias. Evidencia el presupuesto físico y en el sistema y en el portal web de la entidad.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	Delegamos en la persona encargada de llevar el control financiero de la institución, pero la controlamos de manera interna. Evidencias libros y estados financieros. Y control de deudas en escritorio.	
7) Pública la información presupuestaria de forma sencilla y de manera entendible, con acceso garantizado para la población y partes interesadas. (Publicidad de plan operativo, plan de desarrollo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales).	Tenemos todas informaciones concernientes a la transparencia disponibles en el portal web y en la oficina de libre acceso a la información. Evidencia, acceso al portal web, documento en físico en la OAI	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>	Desarrollamos sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información las informaciones de la organización, se evidencia, con los informes y las reuniones de seguimiento para monitorear constante del avance de obras en ejecución.	

2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.		No contamos con buzón de sugerencias
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.		Aun no capacitamos el personal en cuanto a la tecnología.
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		No tenemos implementadas redes de aprendizaje.
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.		No hemos monitoreado la información y el conocimiento de la organización
6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.	Contamos con canales de información como grupo de WhatsApp, mural informativo y flota de comunicación para el personal supervisor de las áreas.	
7) Asegura el acceso y el intercambio de información relevante y datos abiertos con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.	Garantizamos el acceso y el intercambio de informaciones con los grupos de interés, se evidencia, presupuesto e informes. Físicos y publicaciones en el portal web de la entidad.	
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	las áreas neurálgicas son controladas - sólo por sus responsables directos. Evidencia, informaciones almacenadas en el servidor de la entidad.	

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<p><b>La Entidad Municipal:</b> 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>		Aun no diseñamos ni gestionamos la tecnología
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		Aún no hemos monitoreado ni evaluado el impacto de las tecnologías usadas en la institución.
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado ( <i>big data</i> , automatización, robótica, análisis de datos, etc.).		Aún no hemos implementados nuevas tecnologías en la entidad
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	Utilizamos base datos para tener almacenada las informaciones relevantes guardada y segura. Evidencia: sistema municipia.	
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente: mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	Hemos utilizado el uso de la TIC aplicándola a los servicios de la entidad. Evidencia, portal web de la entidad	
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.		No hemos implementados normas o protocolos o medidas para la protección efectiva de la data de la entidad

<p>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.</p>		<p>No hemos evaluado el impacto de la TIC, reduciendo el impacto ambiental en el uso de cartuchos y equipos que generen mucho calor.</p>
---	--	--

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Entidad Municipal:</b> 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>Hemos equilibrado la eficiencia y eficacia en el uso de las edificaciones y conexión de todas áreas. Evidencia. Solicitud de las edificaciones y redes activas y factura de pago de compromisos</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>No contamos con acceso sin barreras</p>

3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, funerarias, cementerios, mataderos, mercados, parques, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.		Aun no aplicamos la política de ciclo de vida
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Está disponible a las comunidades los clubes, salones de la institución para cualquier actividad comunitaria que quieran llevar a cabo. evidencias. Fotos de actividades y cartas solicitando las instalaciones	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.	Mostramos el uso eficiente y sostenible de los recursos energéticos. Evidencia, plan de recolección de residuos sólidos al día.	
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).		No contamos con rampas para acceso a discapacitados

**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>Estamos en el proceso de lograr la estructura organizativa de la entidad, evidencia, solicitud al map de asistencia técnica.</p>	
<p>2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.</p>	<p>Identificamos y asignamos responsabilidades a los propietarios del proceso. Evidencia, asignaciones de las tareas por cada indicador del sismap.</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 hemos evaluado ni analizado los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito de la entidad</p>
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Tenemos identificados los encargados de áreas y se le asignan responsabilidades concernientes a la entidad. Evidencia nomina con los cargos.</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.</p>		<p>Aún no hemos propuesto cambios en los requisitos legales para simplificar los procesos de forma regular</p>
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>		<p><b>No</b> hemos impulsado la innovación y la optimización de procesos atendiendo a las buenas prácticas nacionales e internacionales</p>

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.).	En las evaluaciones identificamos si la eficiencia del empleado está, acorde con las exigencias de su puesto. Evidencias; evaluaciones de desempeño realizada y actualizadas en el sismap	
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 hemos revisado ni mejorado los procesos para garantizar la protección de datos

**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.	Identificamos los servicios dirigidos a los ciudadanos, se evidencia con la creación grupos para entrega de facturas y cobro de servicios	
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 hemos realizado la encuesta de satisfacción ciudadana.

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.		<b>Aún</b> no hemos considerado el criterio de inclusión de la diversidad de género
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).	Contamos con el portal web de la entidad, tenemos elaborado el boletín informativo carteles y folletos a la disponibilidad de los ciudadanos/clientes. Evidencia, acceso al portal web, folletos y boletín informativo y rampas de acceso para discapacitados.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. (Coordinación interna como para hacer el autodiagnóstico CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, etc.; coordinación externa con otras instituciones, con aliados en proyectos comunes, con otras entidades de gobierno local en la región, etc.)</p>	Trabajamos con los encargados de diferentes áreas el autodiagnóstico CAF, también coordinamos en conjunto con el equipo de calidad la elaboración del presupuesto anual. Evidencia, foto de las reuniones. Presupuesto enviado a los diferentes órganos de controles	
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).	Coordinamos y unimos procesos con socios claves, se evidencia los registros de reuniones con las juntas de vecinos. Y la mancomunidad en la provincia para gestionar acciones que vayan en pro del desarrollo del Distrito	

3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)	Desarrollamos sistema compartido de la cadena de prestación de servicios. Evidencia, grupo de watssap Interno. y correo institucional actualizado y disponible al ciudadano.	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		Aun no implementamos incentivos para los empleados.
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.	Trabajamos en coordinación con los sectores en el manejo y cumplimiento de los residuos sólidos como cadena de servicio en la entrega por parte de los ciudadanos/clientes y por el otro por la junta en recogida de los mismos. Evidencia, programa y frecuencia del manejo de los residuos sólidos.	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Trabajo en la coordinación de la mancomunidad y somos parte miembro del consejo de desarrollo municipal.	

## 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

Documento Externo  
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</b> 1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública (por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.)</p>		<p>Aún no hemos realizado la encuesta de satisfacción ciudadana para conocer su grado de satisfacción en cuanto a los servicios recibidos por parte de la entidad.</p>
<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>Los ciudadanos/clientes muestran su satisfacción en el trato recibido por los servidores que componen la junta. evidencia, comentario en la redes y comentario de manera personal</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>A travez del enlace comunitario y de las diferentes juntas de vecinos los ciudadanos/clientes son tomado en cuenta. Evidencia, elaboración del presupuesto participativo en coordinación con las diferentes comunidades.</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>Con el acceso al portal web los ciudadanos/clientes confirman la accesibilidad a las informaciones proporcionada por la entidad con calidad a tiempo, transparencia y facilidad. Evidencia, portal web de la entidad actualizado.</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.	Los ciudadanos/clientes muestran su confianza al ver la forma transparente como se manejan los recursos públicos, evidencia, la opinión de los munícipes. Informaciones actualizada en el portal web	
---	--	--

## 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>	La entidad esta ubicada en la calle principal del distrito dando esto mayor facilidad y acceso al ciudadano cliente. también contamos con rampa de acceso. Evidencia foto de la rampa y de la entidad,	
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.	Como enfoque medioambiental tenemos aprobada la unidad de gestión ambiental. Evidencia, resolución que aprueba la UGAM	
3) La opinión de los munícipes sobre la variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: los negocios, moradores, proveedores. (Teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).		No hemos realizado la encuesta de satisfacción ciudadana
4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.		Aun no contamos con el buzón de sugerencias ni hemos realizado la encuesta de satisfacción ciudadana.
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.	Los ciudadanos/clientes Muestran su satisfacción por el cumplimiento en el manejo de los residuos sólidos por parte de la entidad. Evidencia comentario en redes sociales	

6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.	Los ciudadanos/clientes muestran su receptividad en cuanto a la rapidez con que la entidad responde a sus necesidades sobre los servicios brindado por la misma. Evidencia, opinión en redes sociales.	
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.	Nuestras oficinas están todas equipadas con tecnología y un portal web actualizado día a día, evidencia, portal web actualizado, acto para su verificación.	

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.</p>	<p>En relación a solicitud de información el tiempo establecido es de 15 días según la ley 200-04 y con relación a los demás servicios estos son respondidos a la mayor brevedad después de llegar a la unidad correspondiente. Evidencia, informe de respuesta a la información y repuesta en comunicación al ciudadano que solicitado el servicio o información.</p>	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. Resultados de indicadores del tiempo y respuesta que se les ofrece a las opiniones, quejas y sugerencias de los ciudadanos.</p>		<p>Aun no mostramos número ni tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas, Tampoco contamos con el buzón de sugerencias.</p>

3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.		Aun no mostramos resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.	Mostramos cumplimiento en el programa ofrecido a los ciudadanos en cuanto al manejo de residuos sólidos evidencia, frecuencia del manejo de residuos sólido.	

## 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 los siguientes canales de información en la entidad, teléfono, portal web, Instagram, Facebook, YouTube, sus resultados han sido muy favorables para seguir en las continuas mejoras de la entidad.	
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.	Publicamos a tiempo todas las informaciones que deben ser publicada en el portal web esto como aporte a la transparencia. Las frecuencias de publicación de las informaciones son cargadas de acuerdo a la guía del sismap que establece el tiempo de cada información. evidencia, portal web actualizado.	
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.	Nos trazamos metas en cuanto al manejo de los residuos sólidos y hoy podemos mostrar un distrito limpio por todos sus rincones. Evidencia, foto de las áreas limpias.	

4) Alcance de la entrega de datos abiertos.	Los datos abiertos que son publicados en el portal web tiene un alcance bastante positivo en toda la sociedad y el mundo. Evidencia, opinión de los ciudadanos.	s
---	---	---

caga

Documento Externo  
SGC-MAP

5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Nuestros horarios son de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. en la parte administrativa y en la parte de servicio de ornato esto tiene un horario hasta tanto sea resuelto. Evidencia, horarios establecidos.	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	El tiempo de espera en los servicios depende del tipo de servicio, referente al manejo de los residuos sólidos estos abarcan una semana en respuesta para las comunidades rurales y el casco urbano es de tres días, para los servicios administrativos estos tienen un tiempo de 15 días hábiles. Evidencia, programa de recogida de desechos sólidos. Y oficina libre acceso equipada para dar respuestas al ciudadanos	
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.	Mediante el presupuesto destinado al servicio podemos medir el costo de cada servicio prestado. Evidencia, presupuesto de costo para dichos servicios.	
8) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. Si se asegura que los munícipes tengan acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad municipal.	Tenemos toda la información disponible para el ciudadano que requiera hacer uso de ella en cuanto a los servicios que ofrece la entidad. Evidencia portal web de la entidad y oficina de libre acceso a la información.	

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

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

<p><b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. (Por ejemplo, cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.)</p>	<p>En la elaboración del presupuesto participativo quedan elegidos los veedores que son de los miembros de las comunidades involucradas en el proceso. Evidencia informe de rendición de cuenta del presupuesto participativo al comité seguimiento.</p>	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>		<p>Aun no contamos con el buzón de sugerencias.</p>
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.</p>		<p>Aun no mostramos un grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes</p>
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores de servicios prestados a la diversidad de los munícipes.</p>		<p>Aun no contamos con indicadores de cumplimiento de la diversidad de genero y cultura social</p>
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>		<p>No hemos coordinado reuniones para revisar la misio visión y valores de la entidad.</p>

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

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.</p>		<p>Aún no hemos mostrado resultado de la digitalización de los productos y servicios de la organización</p>
<p>2) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.) Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.</p>	<p>Tenemos una participación ciudadana activa los resultados se muestran en los resultados como veedores en los comite de seguimientos del cumplimiento del presupuesto participativo. Evidencias, carta dirigida al comité de seguimientos.</p>	
<p>3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Trabajamos de manera transparente procurando que las informaciones lleguen a los órganos de controles también en la implementación de veedores en las comunidades para las obras que se estén ejecutando. Evidencias, informes financieros enviado a contraloría, informe de las ejecuciones por parte de los veedores</p>	

## CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

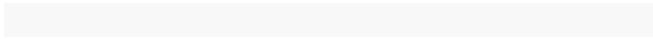
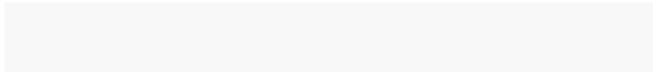
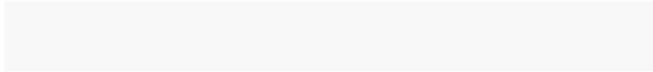
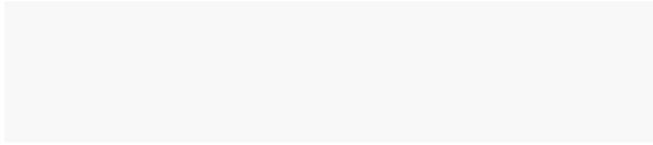
Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

### SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

<p><b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b></p> <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal.</p>		Aun no contamos con el buzón de sugerencias
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones, actividades de mejora y su conocimiento de la misión, visión y valores. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre qué tanto está involucrado el personal en la toma de decisiones y en el conocimiento y empleo de la misión, visión y valores.</p>		No hemos aplicados la encuesta de clima laboral
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre si el personal participa en actividades de mejora de la entidad municipal, como en la autoevaluación con el Modelo CAF.</p>	<p>Nuestro personal participa en un 100% en las actividades de mejora, en la autoevaluación modelo CAF. evidencia fotos y registros, autodiagnóstico CAF.</p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés.</p>	<p>Las capacitaciones llevadas a cabo por la entidad en coordinación con el INAP. Han llevado a los servidores a una ética y comportamiento positiva. Evidencias capacitaciones realizadas en la entidad</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.</p>		No hemos realizado la encuesta de clima laboral ni hemos realizados talleres de retroalimentación.
<p>6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.</p>	<p>Como responsabilidad social hemos incursionado en operativos de limpieza y programa de reforestación de los ríos existente en nuestro territorio.</p>	



Documento Externo  
SGC-MAP

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.	Siempre estamos presto a la organización para el cambio y la innovación, el personal muestra su opinión positiva sobre la receptividad de la entidad en cuanto al cambio. Evidencia, cumplimiento de los indicadores del sismap.	
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.	Los servidores muestran su satisfacción y buen ánimo en cuanto al impacto obtenido por medio a la utilización de la tecnología en la entidad. Evidencia, equipos redes de internet.	
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.	Contamos con un equipo de servidores siempre presto a la innovación y los cambios ejecutado en la entidad. Evidencia, capacitaciones realizadas.	

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

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

<p><b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b></p> <p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RR.HH., etc.) y de comunicar sobre ello. La opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.</p>	<p>Tenemos un personal de mandos medios capacitados en cada área y con objetivos trazados y recursos asignados para las tareas encomendadas, las opiniones de los servidores de menor jerarquía muestran su respecto hacia sus supervisores evidencia, nómina del personal con los cargos.</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>Aún no tenemos un diseño y gestión de los distintos procesos de la organización</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>Las tareas son distribuidas según corresponda al área, con el compromiso de colaboración de otras áreas si así lo requiere. Evidencia indicadores del sismap por área.</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>Aun no podemos evidenciar si se comparten los conocimientos entre las diferentes áreas.</p>
<p>5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.</p>	<p>Contamos con el mural informativo, grupo de wasap. Los servidores de la entidad muestran su satisfacción en cuanto a la comunicación interna.</p>	
<p>6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconocimiento que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.</p>		<p>Aun no realizamos premiaciones grupales ni individuales como el empleado del mes.</p>

7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. La opinión del personal sobre la disposición de la entidad municipal para cambiar, mejorar, emplear nuevas formas de satisfacer a sus ciudadanos.	Los servidores opinan de manera favorable sobre la disposición de la entidad para mejorar, cambiar y emplear nuevas formas de satisfacer a sus ciudadanos. Evidencia cambios ejecutados por la entidad en pro de mejoras.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b> 1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.		No tenemos evidencias de haber realizado la encuesta de clima organizacional
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.	Contamos con horarios flexibles para los asociados procuramos cumplir con la seguridad social para cada colaborador.	
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.	Manejamos la igualdad de oportunidades sin diferencia de clase con todos los servidores que componen la entidad, evidencia, celebraciones de cumpleaños, premiaciones y oportunidades de ascenso	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.	Contamos con un edificio acorde a los tiempo acogedor y equipado con toda la tecnología de punta para un mejor desempeño y respuestas a la demanda de los servicios a los munícipes. Evidencia foto del edificio y de las oficinas	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b></p> <p>1) Desarrollo sistemático de carrera y competencias. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera en la entidad municipal, las posibilidades de explotar su potencial en el trabajo y sus expectativas de crecimiento</p>		No hemos desarrollados el sistema de carrera y competencias
<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>	Los colaboradores muestran su positividad y opinión al ver como la entidad delega en ellos o transfieren el poder de toma de decisiones en la entidad, evidencia, fotos de delegaciones en diferentes actividades dentro y fuera del Dsitrito.	
<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>	La calidad de la formación se demuestra en el desarrollo de la organización y el trato a los ciudadanos/clientes. Se evidencia en la opinión de los ciudadanos/clientes y el plan de capacitación realizado.	

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

**1) 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>		

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.).		No contamos con el buzón de sugerencias ni hemos cuantificado cantidad de renuncias.
2) Nivel de participación en actividades de mejora. Por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.	Realizamos reuniones todas las semanas involucrando los servidores con el objetivo de involucrarlo en las actividades de mejoras, evidencia, carta de convocatoria en el mural informativo	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción)		No tenemos un balance de dilemas éticos ni reporte de denuncias por corrupción
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.	Cada año realizamos varias jornadas de reforestación y de concientización del medio ambiente evidencia, fotos de las actividades llevadas a cabo.	
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).	Tenemos un alto índices de horas dedicadas a la formación de los servidores en procura de mejorar la calidad en la atención a los ciudadanos/clientes. Evidencia plan de capacitación cargado al sismap y certificaciones los participantes en las formaciones.	

### 3) 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, calificaciones del trabajo según el supervisor).</p>		<p>No tenemos un índice de productividad ni resultados de las evaluaciones</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 tenemos indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación</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>Llevamos un plan de capacitación acorde a la demanda de los tiempos, evidencia, plan de capacitación cargado al sismap.</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 tenemos un índice ni un premio de equipo estandarizado para el personal.</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 tienen los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades.)</p>	<p>Cada área responsable tiene a su cargo darle seguimiento a sus obligaciones y deberes como incunvente para lograr así un impacto positivo en la vida del munícipe del territorio que compone la junta. Apoyamos las organizaciones deportivas y aportamos en la educación sanitaria. evidencias, fotos de las actividades llevadas a cabo, informe de las áreas trabajadas por departamento. Y fotos de la ferias de salud.</p>	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.) Opinión tienen los munícipes, sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.</p>	<p>Procuramos tomar en cuenta el comercio local asegurando el movimiento de la economía y así generar más fuentes de empleos de manera indirecta. También respetando el medio ambiente. Los munícipes opinan de manera favorable en cuanto a la utilización de los recursos.</p> <p>Evidencias, factura de compras. y copias de cheques</p>	
<p>3) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros. Ejemplo: Opinión que tienen los munícipes y medios</p>	<p>Como entidad procuramos que la economía del territorio y del país valla en desarrollo, invirtiendo los recursos bien administrado hacia el desarrollo del Distrito la opinión de los ciudadanos/clientes y la prensa muestran su positivismo referente a la entidad</p>	

<p>de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover el desarrollo económico de la comunidad y hacer el espacio más seguro.</p>	<p>Evidencias, informe de las ejecuciones financiera.</p>	
<p>4) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. Exponer los resultados de la opinión que tienen los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover la participación de todos los sectores del municipio/distrito municipal, la rendición de cuentas, la igualdad entre todos los munícipes sin distinción de género, estado civil, militancia en partidos políticos, discapacidades.</p>	<p>Como entidad procuramos predicar con el ejemplo siendo transparente en todas las ejecuciones del manejo de los recursos público, en cada rendición de cuenta elaboramos revistas, boletines y publicación en el portal web y los munícipes asisten de todas las comunidades en la actividad del informe de los recursos. Evidencia, revistas de rendición de cuenta y ejecuciones financiera.</p>	
<p>5) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). Resultados de medición de opinión de los munícipes y la sociedad sobre qué tan abierto, disponible, accesible, transparente y ético es el gobierno local.</p>	<p>La transparencia con que se maneja la entidad se refleja en la opinión de los munícipes y también se demuestra con la oportunidad que ha dado la comunidad a esta administración ser de nuevo sus administradores.</p>	

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

Documento Externo  
SGC-MAP

**Indicadores de responsabilidad social:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social:</b></p> <p>1) Actividades de la organización para preservary mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.). Ejemplo: Cantidad de iniciativas y qué resultados presenta la entidad del gobierno local para contribuir a la mejora del medio ambiente.</p>	<p>Como entidad creamos la unidad de gestión ambiental también realizamos operativo de reforestación en conjunto como los colaboradores de la entidad, en las compras de los productos fertilizantes procuramos que estos cumplan con las normas medioambientales. Evidencia, factura, copia de cheques, y fotos de las actividades llevadas.</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 máxima autoridad de la entidad es miembro del consejo de desarrollo municipal y participa en todas las actividades relacionadas al desarrollo de la provincia y municipio cabecera. Se evidencia en fotos y noticias locales difundidas.</p>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, de publicaciones a favor y en contra en redes sociales, reportajes y entrevistas en medios de comunicación local, etc.).</p>		<p>Aun no tenemos indicadores de medición de la cobertura positiva o negativa recibida de los medios de comunicación</p>

<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo, tipos de programas/proyectos específicos 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>Aun no tenemos evidencia de dar apoyo a la diversidad de genero.</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>No hemos logrado un reporte acabado de las actividades filantrópicas o un reporte del personal participando en actividades de altruismo.</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>Aun no tenemos un intercambio productivo de conocimientos intervenciones de coloquios, nacionales e internacionales</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>Desarrollamos en conjunto con las ars y la arl charlas de riesgo de salud y accidentes, evidencia fotos de las actividades llevadas a cabo.</p>	

8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la entidad de gobierno local).		Aun no tenemos una medición de la responsabilidad social en procura del medio ambiente
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No tenemos evidencias de numero de colaboradores en actividades filantropicas

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal:</b> 1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.		Aun no tenemos resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos
2) Resultados en términos de Outcomes (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		Aun no medimos el impacto de la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		Aun no tenemos un análisis comparativo en términos de productos y resultados
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		Aun no tenemos evidencias de medir el grado de cumplimiento de los acuerdos y convenios entre la entidad y otras organizaciones.

	Evidencias; cheque y contratos.	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		Aún no hemos realizados inspecciones o evaluaciones externas y auditorias de desempeño
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		Aún no hemos ejecutado innovaciones en servicios/productos
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público		Aún no hemos implementados reformas del sector público.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de:</b></p> <p>1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	La sección de recursos humano implementa el curriculum por área procurando que las diferentes áreas cumplan con los requisitos para una mejor optimización de las mismas. Se evidencia en la eficiencia de cada sección y unidad.	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	Trabajamos constantemente en las mejoras de los procesos con el objetivo de seguir desarrollando y aumentando la eficiencia como entidad	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo). (Se refiere a qué resultados de aprendizaje registra la organización, qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.)		Aún no hemos implementado benchmarking/benchlearning en la entidad
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de		Aun no tenemos evidencias de cumplimiento de acuerdo de colaboracion

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), puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).	Trabajamos constantemente en mejorar la eficiencia del gasto y procuramos continuar el crecimiento del porcentaje en cuanto al ranking del sismap. Evidencia trimestrales financieros depositados en los órganos de controles y cargado al portal web institucional.	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		Aún no hemos realizados auditorías internas
7) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.		No tenemos evidencias de haber participado en premiaciones como entidad
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Nos ajustamos al cumplimiento del presupuesto respetando las normas y órganos de controles. Evidencias, presupuesto registrado en cámara de cuenta y contraloría.	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad. (Logro resultados de impacto al menor costo posible).		Aun no tenemos un resultado relacionados al costo efectividad, logro resultados de impacto al menor costo

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

Documento Externo  
SGC-MAP