

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

Sector Municipal

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN**

\_\_\_\_\_ JUNTA DISTRITAL BARRO ARRIBA \_\_\_\_\_

**FECHA:**

\_\_\_\_\_ 09/08/2024 \_\_\_\_\_

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

### INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Documento Externo  
SGC-MAP

## Evaluación Individual.

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

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

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

## Evaluación de consenso:

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

## CRITERIOS FACILITADORES.

## CRITERIO I: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Nuestra junta de distrito municipal cuenta con misión, visión y un marco de valores institucional orientados al desarrollo.</p> <p>Evidencias: documentos con la misión, visión y valores fotos de encuentros para la elaboración de dicha misión, visión y valores.</p> <p>-Documento del Plan operativo.</p>	<p>No se ha realizado planes de desarrollo sostenible, ni Plan Nacional Plurianual del Sector Público.</p>
<p>2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Si, nuestro marco de valores fue alienado con nuestra misión y visión enfocándonos en un mejor servicio y desarrollo tanto institucional como a nivel de la población.</p> <p>Evidencias: -Fotos de la misión, visión y valores.- -Documento del Informe sobre las funciones que realiza el personal para la elaboración de la estructura organizativa</p>	

<p>3) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Si, cada trimestre se realiza una reunión con nuestros colaboradores y se le explica hacia que estamos orientando nuestra misión y visión, mejorando cada vez más nuestros equipos materiales.</p> <p>Evidencias: Reuniones con los empleados trimestralmente y grupos organizados de la comunidad.</p>	
<p>4) Revisan periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, por ejemplo: la transformación digital, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes, pautas para la protección de datos, otros). Asegurando el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos.</p>	<p>Todavía no es tiempo de revisarla</p>	
<p>5) Procuran contar con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>Solicitamos al INAP usuario para registrar el plan de capacitación al personal, de igual manera a compra y contrataciones. A la OGTI la página web para subir todas las acciones de la Junta distrital, en el SIFE tenemos se registra el presupuesto y las ejecuciones mensual, se envía cada mes la nomina del personal al SAS y al MAP. Además contamos con un sistema de gestión municipal (SIGEM), en el mismo se hacen los cheques, transferencias, plan de compras, entre otros.</p> <p>Evidencias Comunicaciones de solicitud, reportes del SIFE, reportes del SIGEM, fotos de actividades en la redes sociales, entre otros.</p>	
<p>6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).</p>	<p>Si cada día se refuerza la confianza, la lealtad y el respecto entre nuestros colaboradores desde el</p>	

	<p>alcalde hasta los empleados de la recolección de desechos sólidos.</p> <p>Evidencias: Fotos en redes sociales. Reuniones con todo el personal, colaboración de todo el personal en operativos de descacharrización, entre otros.</p>	
--	---	--

**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 implementen en todos los procesos de la entidad municipal, incluyendo que las nóminas estén estructuradas en función de las unidades aprobadas (con especial atención a las áreas de Planificación y Desarrollo, Planeamiento urbano y Compras y Contrataciones).</p>	<p>Se elaboró la estructura y organigrama de cargos. Está en proceso de revisión por el MAP</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Comunicaciones enviadas al MAP para tramitar el documento. Documento con informaciones para la elaboración de estructura y organigrama.</li> <li>-Nomina estructurada por áreas de desarrollo.</li> <li>-Presupuestos por áreas de desarrollo y compras y contrataciones.</li> </ul>	
<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>Se elaboró el 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. Está en proceso de revisión por el MAP</p> <p>Evidencias:</p> <p>Comunicaciones enviadas al MAP para tramitar el documento, documento con 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>Organización de la gestión con el manual de funciones donde cada quien tiene sus responsabilidades, se le dio a conocer para que las utilicen como competencias.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Listados con firma del empleando al momento de entregarle sus funciones. Listados de encuentros de socializaciones del manual de funciones.</p>	
<p>4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.</p>	<p>Se impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Documento con funciones definida del consejo de desarrollo.</p>	<p>No se ha realizado la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal.</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>Contamos con el sistema contable: Sistema Gestión Municipal (SIGEM) en este le damos seguimiento a lo que son las nóminas, entrada y salida de empleados, a todo el proceso contable, ayuda a cualquier munícipe en caso de que la necesitará.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Cheques a personas de escasos recursos ya sea para gastos médicos o canasta familiar. Cheques del pago de nómina. Solicitud y aprobación de cheques, entre otros.</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>El sistema de control interno que utilizamos es el sistema contable SIGEM.</p> <p>Evidencias: Sistema de Gestión Municipal (SIGEM).</p>	

<p>7) Designan un enlace responsable del sistema y realizan mensualmente reuniones con los encargados de área para socializar los avances en el SISMAP Municipal e identifican buenas prácticas en los gobiernos municipales colindantes.</p>	<p>Contamos con un enlace encargado del SISMAP Municipal. Recientemente hemos realizados varias revisiones en el SISMAP para verificar sobre los avances que vamos teniendo, hasta ahora hemos avanzados bastante comparado al 2023, porque no aparecíamos en el SISMAP, ahora estamos en la posición 114, recién estamos iniciando la gestión y aprendiendo muchas cosas nuevas.</p> <p>Evidencias: Fotos de imágenes de avances en el SISMAP. Correos electrónicos con las rectoras del SISMAP Municipal, entre otros.</p>	<p>No contamos con página web, usuario del INAP, compras contrataciones para seguir avanzando en el SISMAP</p>
<p>8) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total (planifican, desarrollan, controlan y actúan a tiempo) o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>Estamos incursionando en la gestión de calidad con el CAF.</p> <p>Evidencias: -Comité de calidad. Registro de participantes capacitados sobre el CAF. -Autoevaluación -Plan de mejora</p>	
<p>9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>No existen evidencias.</p>	<p>No se ha realizado una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.</p>
<p>10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Contamos con el Sistema de Gestión Municipal, en el cual se desarrollan los procesos y el trabajo en equipo. Cada empleado realiza una función en dicho sistema.</p> <p>Evidencias: Documentes del SIGEN con las firmas de quien lo trabajo.</p>	



<p>11) Confirman una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Contamos con una comunicación tanto interna como externa de la organización utilizando diferentes medios de comunicación.</p> <p>Evidencias: Uso de los teléfonos, WhatsApp, redes sociales tales como Facebook e Instagram.</p>	
<p>12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Siempre se muestra el compromiso con la innovación y la cultura de mejora continua tanto así que cuando el director no puede asistir algún taller o congreso siempre investiga para saber si puede asistir alguien más para que informe a la institución y no quedar rezagados.</p> <p>Evidencias: Asistencia de miembros de la junta a los talleres de FEDODIM, MAP, escuela de formación municipal, entre otras.</p>	
<p>13) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Realización reuniones para comunicar a todos los empleados los cambios para escuchar la opinión de cada uno con respecto a lo conversado en las reuniones.</p> <p>Evidencias: -Listado de reuniones. -Orientaciones por WhatsApp.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p>	<p>En nuestra junta nuestros líderes siempre nos inspiran y motivan además de siempre mencionarnos que no se debe hacer lo mal hecho.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Correo electrónico notificando la reunión. Conversaciones por WhatsApp.</p>	

<p>2) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan, por ejemplo: mostrando integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad, etc.</p>	<p>La organización predica con el ejemplo en cumplimiento con los valores y objetivos, se han creado varios equipos de trabajo y se ha realizado un buen trabajo en equipo siendo íntegros, brindando empoderamiento y participación a los demás.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Equipos para apoyar a otros equipos en trabajos de oficina, operativos de limpieza, descacharrización, sensibilización, entre otros.</p>	
<p>3) Inspiran a través de una cultura de respeto y de liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Inspiramos al respeto y no se discrimina ningún empleado, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Apoyo con desayuno, entrega de mascarillas, guantes a los empleados que recogen los residuos, buen trato a todo el personal que labora en la institución.</p>	<p>No se le entregado uniforme al personal de residuo sólidos, ni se le apuesto vacuna y no se le ha realizado análisis clínico periódicamente.</p>
<p>4) Informan y se consultan los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización por medio de reuniones, circulares, murales informativos, encuestas, buzones de sugerencias y/o redes sociales.</p>	<p>Se informa a los empleados mediante reuniones periódicas, en cuanto a la comunidad se informa por perifoneo, redes sociales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Reuniones, Publicaciones en redes sociales, perifoneo, entre otros</p>	<p>No se han realizado informaciones a los empleados por medio de murales informativo.</p>
<p>5) Empoderan al personal y le brindan apoyo para el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Si, brindamos apoyo, así como también ofrecemos ayuda, motivación de que puede hacerlo solo, pero si necesitan ayuda que no teman en pedirla para mejorar su trabajo y cualquier actividad que estén realizando.</p> <p>Evidencias:</p>	

	Ayuda a la encargada de compras y contrataciones, al tesorero, recursos humanos y otros empleados.	
6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	A los empleados se le han delegado de autoridad para la división de las diferentes actividades de la Junta Distrital, incluso en la rendición de cuentas de los 100 días, estados financieros, reportes de ejecuciones, entre otros.  Evidencias:  Programación de tareas en el plan operativo.	
7) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	Promovemos una cultura de aprendizaje permanente.  Evidencias:  Listados y fotos de talleres virtuales Asistencia a cursos presenciales. Vía Google Meet.	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.		No se han realizados premiaciones.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</b> 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.	Si, en las reuniones con las autoridades políticas, comunitaria y con los grupos de interés se plantean las necesidades básicas tanto del pueblo como de la organización.  Evidencias:  Fotos y videos en las redes sociales (Facebook) de intervenciones de necesidades planteadas por los comunitarios.	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	Sí, siempre tratamos de tener relaciones cordiales con las diferentes autoridades políticas, juntas de vecinos	

	<p>etc. así evitamos futuras complicaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Reuniones con las juntas de vecinos y grupos de interés.</p>	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.		No se ha realizado la identificación de las políticas públicas relevantes.
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.		A un no se alinean el desempeño de la organización en cuanto a las políticas territoriales y sectoriales.
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.).		No se han propuesto y gestionado la realización de nuevas asociaciones con grupos de interés.
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>Participación en actividades organizadas por asociación ganadera, agricultora, deportiva, cultural y profesional, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Fotos de participación de eventos de asociaciones.</p>	
7) Promueven la conciencia pública, mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización; se cuenta con un desarrollo de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda.	<p>Se promueven la conciencia pública, mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización; se cuenta con un desarrollo de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Slogan de la institución (ayuntamiento diferente, imagen de la virgen de la Altagracia en hojas timbradas de la institución, plan operativo con las necesidades prioritarias de la comunidad, entre otros.</p>	

## CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.</p>		<p>No se han analizado el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales. Nuestro</p>
<p>2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Periódicamente se realizan levantamientos para conocer las necesidades de los lugares más vulnerables y necesitados con los grupos de interés.</p>	<p>No se han identificado los levantamientos de necesidades de los lugares vulnerables y necesitados.</p>
<p>3) Analiza las reformas públicas sectoriales para revisar/redefinir estrategias efectivas en beneficio del municipio o demarcación, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.</p>		<p>No se ha realizado la redefinición de las estrategias para que las reformas sectoriales sean más efectivas.</p>
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos), por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>		<p>No se ha realizado un análisis FODA sobre nuestra institución.</p>
<p>5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.</p>	<p>Realización de un taller con la comunidad sobre presupuesto participativo para la elaboración del mismo.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Fotos del evento y listados de participantes.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).</p>	<p>Se desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).</p> <p>Evidencias:</p> <p>Documentos con misión, visión y objetivos estratégicos.</p>	
<p>2) Involucra a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Mantiene actualizado el Plan Municipal de Desarrollo asegurando que se incluya un eje de fortalecimiento de la entidad de gobierno local.</p>	<p>Se realizó el plan operativo con los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Documento con Plan operativo</p>	<p>No se ha realizado la formulación de Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual.</p>
<p>3) Incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, con mecanismos que garanticen un mayor acceso al proceso y la información de su ejecución.</p>	<p>Se realizó un taller para incentivar 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>Evidencias:</p> <p>Fotos del taller y listados de asistencia.</p>	
<p>4) Ha conformado la Comisión Permanente de Género con el objetivo de definir y articular políticas municipales para la igualdad y la equidad de género, con un plan de trabajo para el año de acceso público a través del portal web del gobierno local.</p>		<p>No se ha conformado la comisión Permanente de Género para fomentar la equidad e igualdad</p>

<p>5) Toma en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, por ejemplo: actividades de reforestación, acciones orientadas a la reducción de consumo de energía, consumo de combustible, utilización de energía renovable.</p>	<p>En el aspecto a la sostenibilidad contamos con actividades de reforestación en un espacio donde existía un vertedero improvisado.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Fotos sembrando plantas. Haciendo limpieza de vertedero improvisado</p>	
<p>6) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan, por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Si se trabaja para manejar los recursos de forma efectiva con el presupuesto anual, recientemente estamos empezando a trabajar con el plan anual de compras y contrataciones.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Presupuesto anual subido al CIFE, enviado a la cámara de cuentas y a nuestro municipio cabecera. Creación de la unidad de compras y contrataciones y solicitud de capacitaciones y usuario para la encargada de la misma área.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.</p>	<p>Se elaboro el plan operativo anual mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Documentos; planes operativos, estructura organizativa, entre otros.</p>	

<p>2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>En nuestra junta dentro de la oficina el personal es reducido, por eso estamos divididos en diferentes áreas para lograr los objetivos de mejora de los indicadores.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Tareas repartidas en la oficina entre los diferentes indicadores y planes operativos con responsables.</p>	
<p>3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.</p>	<p>Siempre se le comunica al personal los resultados que deseamos obtener durante un año de trabajo y en cada rendición de cuentas se menciona los logros obtenidos tanto para la organización como para los empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Fotos en las redes sociales y grupo de WhatsApp</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 realiza tanto a nivel interno para darle cuenta al concejo de regidores y a los empleados de los objetivos alcanzados.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Acto e informe rendición de cuentas de los 100 días de gestión</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>Se realizan las ejecuciones mensuales y monitoreos en el sistema para la medición de los logros tanto con la dirección como con los departamentos y el personal.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Informes de ejecución y nivel de avances en el sistema.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP



	<b>(Detallar Evidencias)</b>	
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Si se identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Necesidades programadas en el plan operativo.</p>	<p>No se han adquiridos los equipos tecnológicos para la aplicación de la tecnología con eficiencia.</p>
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF, etc.</p>	<p>Los empleados participaron en un taller sobre el modelo CAF, se creó el comité de calidad y se realizó en dos ocasiones la autoevaluaciones del modelo CAF</p> <p>Evidencias:</p> <p>Formación del comité de calidad, autoevaluación y plan de mejora.</p>	
<p>3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>En estos momentos se programo un encuentro con la comunidad y el consejo de vocales para comunicar los objetivos y resultados de las ejecuciones.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Fotos y listados del encuentro</p>	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>		<p>No se han promovidos los aportes de ideas innovadoras por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios en el presupuesto para la implementación de los cambios planificados en sus planes de mejora CAF u otros instrumentos.</p>		<p>No se ha asegurado la disponibilidad de los recursos necesarios en el presupuesto para la implementación de los cambios planificados en sus planes de mejora CAF u otros instrumentos.</p>
<p>6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.</p>	<p>Si, reciente entramos al SISMAP y nos estamos guiando de los indicadores para cada día mejorar más.</p>	

Evidencias:  
Mejoras en el ranking del SISMAP.

### CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>Se analizó las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la Estrategia de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Plan de capacitación.</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>Participamos en el taller sobre evaluación del desempeño para evaluar el personal de la institución, contamos con las fichas para evaluar el personal cuando llegue el momento y a cada empleado le fue entregado una ficha con su cargo, funciones, competencias y cuales resultados se espera de cada uno de ellos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Listados de entrega de cargos y fotos.</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 se 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. Realizado un manual y 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>Se 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>Evidencias:</p> <p>Fichas de cargos y currículo del personal.</p>	
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>Participaciones en capacitaciones de todo el personal, Envío de nominas al MAP para su registro en el mismo.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Listado de talleres, capacitaciones. Nóminas enviadas al MAP, expedientes del personal.</p>	
<p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente. El sistema de evaluación del desempeño del personal incluye indicadores relevantes para las decisiones a tomar, por ejemplo: promociones, rotación interna, entre otros.</p>	<p>Se han definido acuerdos de desempeño con los empleados como asignándoles otras funciones además de la función en que fue nombrado.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Plan operativo con múltiples asignaciones de responsabilidades del personal.</p>	<p>No se ha realizado evaluaciones de Desempeño.</p>
<p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo: mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>Se le han otorgados apoyos económicos y logístico a personas necesidades tomando en cuenta las condiciones sociales y económicas. También el personal ha participado en talleres y actividades institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Listados de apoyo económicos y logístico, listados de participación en talleres, fotos de participación en actividades institucional.</p>	<p>No se ha instalado una unidad de género, ni se posee datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a la composición de los empleados.</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>		<p>No se ha implementado una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.</p>	<p>Se atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Contrataciones de asesores de planificación, jurídico, asesoría municipal.</p>	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. Los planes de capacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.</p>	<p>3) Contamos con un sistema contable, el cual nos permite trabajar en equipo. Para obtener un producto participan varios empleados como es en el caso de la emisión de cheque, registro de ejecuciones mensual, elaboración mensual de nómina, entre otros.</p> <p>4) Se realizó un levantamiento de las necesidades de capacitación para el personal atendiendo a las competencias individuales. Estamos en espera de la creación de usuario del INAP para el registro de dicho plan. Estas capacidades incluyen habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Solicitud de usuario al INAP, levantamiento de necesidades de capacitación, fotos de encuentros de socializaciones sobre diferentes temas de municipalidad, entre otros.</p>	

<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Se guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual. Evidencias:  Fotos y listados de participantes en espacios de orientación y socializaciones sobre diferentes temas de municipalidad, entre otros.</p>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.</p>		<p>No se ha promovido la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.</p>
<p>7) Elabora y actualiza anualmente plan de formación al personal y presupuestar para que pueda ser implementado, que incluyan métodos modernos (formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos, uso de las redes sociales, inducción a la administración pública municipal y contenidos formativos vinculados al impulso de políticas de igualdad e inclusión social desde el gobierno local).</p>	<p>Se elaboro el plan de formación para este año. El personal realizo varias capacitaciones virtuales sobre el CAF, elaboración de estructura y manual de funciones, recogida de desechos sólidos, evaluación del desempeño, entre otras. En el plan de capacitación tenemos incluida igualdad e inclusión social desde el gobierno local.  Evidencias:  Listados de participantes en talleres virtuales.</p>	
<p>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.</p>	<p>Se 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.  Evidencias:  Plan de capacitación.</p>	
<p>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.</p>		<p>No se han evaluado 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</p>

		análisis costo/beneficio.
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.		No se le ha brindado al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.</p>	<p>Se promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Documento comité evaluador CAF</p>	
<p>2) Involucra al personal en la formulación y el desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, el diseño y mejora de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión.</p>	<p>El plan operativo de la institución incluye los empleados involucrados y responsables de cada actividad que se desarrolla en la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <p><i>-Plan operativo con los responsables.</i>  <i>-Comité evaluador.</i>  <i>-Plan de mejora con responsables de ejecución.</i></p>	No se ha elaborado el plan estratégico y planes de mejora.
<p>3) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas,</p>	<p>Sí, siempre se procura el consenso para lograr los objetivos deseados en la organización, los directivos siempre se mantienen al tanto y al pendiente de todo</p>	

<p>direcciones o departamentos, como para toda la organización.</p>	<p>lo que pasa con cada uno de sus empleados para ayudarnos cada uno como organización al logro de los objetivos y la misión y visión.</p> <p>Evidencias: Fotos y listados de reuniones de socializaciones, orientaciones, de coordinaciones.</p>	
<p>4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).</p>		<p>No se ha procurado que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).</p>
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.</p>		<p>No se ha realizado periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.</p>
<p>6) Vela por las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo prevención y cuidado de la salud; atendiendo a los requisitos de seguridad laboral y el cumplimiento de los mismos.</p>	<p>Se está habilitando un local para el traslado de la oficina municipal. El que está actualmente no está adecuado para que labore el personal, ni clientes que vayan a solicitar servicios a la arcadia.</p> <p>Evidencias: Fotos de la oficina donde funciona la alcaldía y foto de la oficina donde será trasladada dicha alcaldía.</p>	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados, por ejemplo: la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a</p>		<p>No se ha asegurado 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.</p>
<p>8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.</p>	<p>Se cumple con la ley, en cuanto a las personas en licencia por salud, maternidad o paternidad. Las personas en licencia por maternidad o paternidad.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>-Imagen de licencia por salud. -No se han presentado licencia por maternidad y paternidad.</p>	
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>Se le da un incentivo de desayuno a los empleados que recogen los residuos sólidos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Fotos de cheque de pago de alimentación al personal de recogida de residuos sólidos.</p>	
10) Cuenta con sistema de compensaciones, recompensas y reconocimientos para el personal, sea o no en forma monetaria, por ejemplo: salario emocional, bonos, la participación en diversas actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).		No se 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).
11) Propicia la conformación de la asociación de servidores públicos (ASP) de la institución y crea espacios para que el personal se exprese y aporte sus ideas, quejas o sugerencias.		No se propicia la conformación de la asociación de servidores públicos (ASP) de la institución y crea espacios para que el personal se exprese y aporte sus ideas, quejas o sugerencias.

#### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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</p>	<p>Se identifica a socios claves como juntas de vecinos, escuelas, políticos, asociaciones, iglesias, proveedores, instituciones públicas, entre otros. Está en proceso el Consejo de Desarrollo Municipal con la</p>	<p>No se ha formado el Consejo de Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.</p>



<p>construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales. Además, el Consejo de Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.</p>	<p>reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.</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>Se desarrolla y se gestiona acuerdo por ejemplo: la comunidad se involucra en los operativos de limpieza y descacharrización, salud pública nos apoya en los operativos de sensibilización a las amas de casa para prevenir el dengue, el rector de la UASD nos facilita el salones para impartir talleres, contamos con un listado de proveedores, formamos juntas de vecinos y contamos con el apoyo de la que existían.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Fotos de operativos de limpiezas, sensibilizaciones, capacitaciones, solicitud de colaboración a la Liga Municipal, Interior y policía, Ministerio de Hacienda para algunas construcciones en la comunidad, entre otros.</p>	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>		<p>No se ha definido 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>4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Se identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Fotos de operativos de limpiezas con voluntarios de</p>	

	<p>la comunidad.</p> <p>-Sensibilizaciones, capacitaciones.</p> <p>-Reuniones de coordinación de operativos de limpiezas con el síndico de la junta de Las Lomas.</p>	
5) Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	<p>Se seleccionan proveedores con todos los requisitos que esblencan las leyes.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Cheques con pagos de retenciones de la DGII.</p> <p>- Listado de proveedores.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.</p>	<p>Se realizan continuamente encuentros con los diferentes grupos organizados para buscar activamente ideas, sugerencias y quejas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Fotos de encuentros con los grupos organizados y listados de asistencia.</p>	<p>No se cuenta con medios apropiados, por comobuzón de sugerencias y quejas.</p> <p>No se han realizados consultas, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores.</p>
<p>2) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.</p>	<p>Se asignan tareas a los empleados para recoger y procesar informaciones sobre necesidades presentes.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Matriz de asignación de tareas y plan operativo.</p>	<p>No contamos con un plan de desarrollo municipal que defina las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.</p>

3) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.		No se desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.
--	--	---

**SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></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>		No se ha alineados 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).
2) Dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo con la totalidad de los salarios del ayuntamiento en base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.		No se dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo con la totalidad de los salarios del ayuntamiento en base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.		No se evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.
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.	<p>Se evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Ejecuciones de gastos, estados financieros, rendición de cuentas, entre otros.</p>	

<p>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.</p>	<p>Se cuenta con un sistema de contabilidad municipal (SIGEM).</p> <p>Evidencias:</p> <p>Imagen del sistema.</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Se delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Documentos de diferentes roles del personal en el sistema de contabilidad.</p>	
<p>7) Asegura transparencia financiera publicando en página web y murales la información presupuestaria de forma sencilla y de manera entendible, con acceso garantizado para la población y partes interesadas en los tiempos establecidos por el órgano rector. (Publicidad de plan operativo, plan de desarrollo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales).</p>	<p>Se envía nomina del personal al MAP, se registran el presupuesto, ejecuciones mensual, estados financieros en el SIFE. En el sismap estas informaciones está disponible a todo el que le interese verlas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Imagen del sismap con las informaciones. -Documentos con los procesos de solicitud de la página web.</p>	<p>No se ha creado la página web, publicar el plan operativo, asambleas comunitarias para elaborar el presupuesto participativo y publicar nominas de las ayudas sociales).</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>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> <p>Evidencias:</p>	

	Archivos con carpetas con documentos de la institución, carpetas digitales e informes de evaluaciones de gastos.	
2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	<p>Se monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p> <p>Videncias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Informes de monitoreos de actividades.</li> <li>-Documentos con asignación de tareas.</li> <li>-Archivos de documentos con informaciones.</li> <li>-Monitoreo del plan operativo.</li> <li>-Acuse de recibo de entrega de informes de ejecuciones.</li> </ul>	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Se realizan talleres virtuales, creamos grupos de WhatsApp para comunicarnos, contamos con sistema de contabilidad, correos electrónicos, redes sociales, entre otras.	No se ha creado la página web, obtención de usuarios del INAP, compras y contrataciones.
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	<p>Se solicitan al MAP, INAP, OGTI, Compras y Contrataciones, talleres virtuales, usuarios, entre otras para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Comunicaciones de solicitudes a dichas instituciones</p>	

<p>5) Asegura el acceso y el intercambio de información relevante por medio de canales externos e internos y datos abiertos con todas las partes interesadas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas (colocando la nómina, la tasas, arbitrios y responsables de los procesos para otorgar la licencia urbanística, acta de conformación del consejo de desarrollo), reglamento de funcionamiento aprobado por el concejo de regidores y el detalle (nombre, contacto y sector), ranking del último corte oficial del SISMAP Municipal.</p>	<p>Se envían digital y se registran informaciones a plataformas digitales como registros en el SIFE, envío de nomina al SAS, al MAP, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Imagen del SISMAP con informaciones remitidas a diferentes instituciones.</li> <li>-Acuse de recibo de remisión de informaciones.</li> <li>-Documento de informe de rendición de cuentas</li> <li>-Acto de rendición de cuentas.</li> </ul>	<p>No se ha asegurado el acceso a la página web</p>
<p>6) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Las informaciones de la institución son de dominio público.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Imagen del SISMAP</li> <li>-Remisión de informaciones.</li> <li>-Informe de rendición de cuentas.</li> <li>-Acto de rendición de cuentas.</li> </ul>	

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>		<p>No se evidencia el diseño la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>		<p>No se ha monitoreado y evaluar sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>

3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)		No se ha identificado y usar nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube), la participación, digitalización de la información relevante para la organización.		No se ha utilizado la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube), la participación, digitalización de la información relevante para la organización.
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés		No se han proporcionado servicios 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.
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.		No se han implementado normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		No se han tomado 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.

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

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

<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>		<p>No se evidencia que se 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>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los munícipes, personal y visitantes.</p>	<p>Se está habilitando un local nuevo para el traslado de la oficina municipal y se está haciendo un levantamiento de las necesidades de mobiliarios y equipos de la oficina.</p> <p>Evidencias: Fotos de habilitación de oficina, cotizaciones para Compras de mobiliario y equipos de oficina.</p>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, funerarias, cementerios, mataderos, mercados, parques, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>Actualmente, fue realizado el estado de depreciación de los mobiliarios, vehículos, edificaciones, Cementerios.</p> <p>Evidencias: Documento con depreciación de bienes.</p>	<p>No se han construidos un matadero, una funeraria y un mercado.</p>
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Contamos con una carpa y se le ofrece servicios a la comunidad para eventos fúnebres, festejo, entre otros.</p> <p>Evidencias: Carta de solicitud de servicios de carpas.</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.</p>		
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes, por ejemplo: acceso a estacionamiento o transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad.</p>		<p>No se ha garantizado 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</p>



		transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad.
--	--	--

## 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>		No se ha identificado, mapeado, 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>2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.</p>		No se ha diseñado e implementado el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. (Identificar qué acciones toma la entidad municipal para gestionar los riesgos que afectan el funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.)</p>		No se ha analizado y evaluado 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>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>		No se ha identificado a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.

5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.		Simplificar los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.
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.		No se ha impulsado la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos, por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.		No se ha establecido 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.
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up/resguardo de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).		No se ha revisado y mejorado 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).

**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>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.</p>		No se ha identificado y diseñado los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.

<p>2) Desarrolla su oferta de servicios involucrando a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad, por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, entre otros, para saber qué esperan y necesitan los usuarios de los servicios de gestión de mercados, mataderos, cementerios, recolección y manejo de desechos sólidos, etc.</p>		<p>No se ha desarrollado la oferta de servicios involucrando a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad, por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, entre otros, para saber qué esperan y necesitan los usuarios de los servicios de gestión de mercados, mataderos, cementerios, recolección y manejo de desechos sólidos, etc.</p>
<p>3) Considera criterios de inclusión en la gestión de la diversidad y la igualdad de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de todos los colectivos, de los ciudadanos / clientes y todos los grupos de interés.</p>		<p>Formar el comité de género.</p>
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.</p>		<p>No se ha promovido la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.</p>

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. Coordinación interna como para hacer la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, etc.; coordinación externa con otras instituciones, con aliados en proyectos comunes, con otras entidades de gobierno local en la región, etc.</p>	<p>Tenemos coordinación interna como para hacer la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, etc.; Coordinamos con salud pública, junta distrital Las Lomas, medio ambiente, entre otra.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Carta del comité de calidad con el personal de la junta.</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. Definición de las condiciones de trabajo y comunicación para las actividades compartidas o codependientes entre diferentes instituciones.</p>		<p>No se evidencia un desarrollado un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. Definición de las condiciones de trabajo y comunicación para las actividades compartidas o codependientes entre diferentes instituciones.</p>
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)</p>	<p>Contamos con grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)</p> <p>Evidencias:</p> <p>Chat, correos electrónico, entre otros.</p>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>		<p>No se ha incorporado incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>Se trabaja en equipo. Los empleados realizan hasta dos y tres funciones.</p> <p>Evidencias</p>	

	Plan Operativo.	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	<p>Se utiliza asociaciones de agricultores, de salud, medico, clubes deportivos asociaciones de amas de casas, Asociación de profesores para apoyarnos en los diferentes servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Comunicaciones de solicitud de salones de la UASD, centros educativos, canchas deportivas, iglesias, entre otros.</p>	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

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

#### SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</b></p> <p>1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.</p>		<p>No se ha medido la obtención de retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los Ciudadano clientes.</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).		No se ha medido la percepción o el enfoque del personal de los ciudadanos clientes sobre los servidores del Ayuntamiento (la amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización (opinión de los munícipes sobre si se les toma en cuenta o no para participar en la toma de decisiones).		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes sobre su participación en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. Opinión de los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de la información y sus canales disponibles: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes sobre la transparencia del Ayuntamiento, la apertura o información brindada.
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.		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes sobre la integridad de la organización, la ética o su confianza hacia el Gobierno Local.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</b> 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.		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes sobre accesibilidad a los servicios físicos y digitales o La opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.

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.		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes sobre la calidad de los servicios o el cumplimiento de estándares de calidad.
3) Variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: negocios, munícipes, proveedores (teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes sobre la variedad de servicios.
4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes sobre las capacidades de la organización o la implementación de uso de la tecnología en la institución.
5) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. La opinión de los munícipes sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes sobre el nivel de confianza hacia la organización y sus servicios, o la confiabilidad de la entidad municipal.
6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.		No se ha medido la opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.
7) Digitalización en la organización. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes sobre la digitalización del Ayuntamiento.

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

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

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

<p><b>Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.</p>		<p>No se ha medido el 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>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>No se ha medido la cantidad de quejas ni tiempo de respuesta.</p>
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.</p>		<p>No se han medido los resultados de las medidas de subsanción de errores y cumplimiento de los estándares de calidad.</p>
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.</p>		<p>No se han medido los resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.</p>

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

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



<p><b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Tenemos 2 canales de información Facebook e Instagram.</p> <p>Evidencias: Redes sociales</p>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información. Si toda la información que debe publicarse en la página web de la entidad municipal se publica completa y a tiempo, o cuántas veces al año y en qué proporción.</p>		<p>No se ha medido la disponibilidad ni exactitud de la información. Si toda la información que debe publicarse en la página web de la entidad municipal se publica completa y a tiempo, o cuántas veces al año y en qué proporción.</p>
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. Si la entidad municipal se trazó metas con respecto a los servicios ofrecidos y cuántas de esas metas alcanzó.</p>		<p>No ha medido a disponibilidad de los objetivos para verificar si se logro la meta trazada con respecto a los servicios ofrecidos y cuántas de esas metas alcanzó.</p>
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos.</p>		<p>No ha medido el nivel de alcance en los ciudadanos sobre los datos abiertos que pudiera tener el Gobierno Local</p>
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>		<p>No se ha medido el horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>
<p>6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>		<p>No se ha medido el tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>
<p>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.</p>		<p>No se ha medido el costo de los servicios.</p>
<p>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.</p>		<p>No se ha medido la 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.</p>

### 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>No se ha medido el grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y prestación de los servicios, ni en la formación del presupuesto participativo.</p>
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>		<p>No se han medido las sugerencias recibidas e implementadas.</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>No se ha medido un 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>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>		<p>No se han medido indicadores de cumplimiento con relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</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 se ha medido el 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>

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

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>No se han medido los 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>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>No se ha medido la 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>3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>		<p>No se ha medido el nivel de transparencia de las informaciones por parte del gobierno local.</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.**

**I. 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>		No se ha medido la percepción del personal respecto a la imagen y el rendimiento general de la organización.
<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 se ha medido la percepción del personal respecto al nivel de involucramiento del personal en la toma de decisiones y actividades de mejora
<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>		No se ha medido la percepción del personal respecto a su participación en actividades de mejora.
<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>		No se ha medido la opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés.
<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 se ha medido la percepción del personal respecto a los 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.

6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.		No se ha medido la percepción del personal respecto a la responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.		No se ha medido la opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.
8) El impacto de la digitalización en la organización. La opinión del personal sobre cómo el uso de la tecnología mejora su trabajo o el servicio que ofrecen a través de la entidad municipal.		No se ha medido 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.
9) La agilidad de la organización. La opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.		No se ha medido la percepción del personal respecto a la agilidad de la organización. La opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b></p> <p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RR.HH., etc. y de comunicar sobre ello. La opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.</p>		No se ha medido la opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.
<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>		No se ha medido la percepción del personal respecto a la gestión de los distintos procesos de la organización. La opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.

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.		No se ha medido la opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.		No se ha medido la opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.		No se ha medido la opinión del personal sobre la comunicación.
6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconociendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.		No se ha medido la opinión del personal sobre el reconociendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.
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.		No se ha medido la opinión del personal sobre la disposición de la entidad municipal para cambiar, mejorar, emplear nuevas formas de satisfacer a sus ciudadanos.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b>		No se ha medido la opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.		
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). La opinión del personal sobre cómo toma en cuenta la entidad municipal la vida de los colaboradores para que puedan mantener el equilibrio entre el trabajo y todo lo demás en sus vidas.		No se ha medido 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.

3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. La opinión del personal sobre la discriminación o la igualdad de oportunidades para progresar en la entidad municipal.		No se ha medido la opinión del personal sobre la discriminación o la igualdad de oportunidades para progresar en la entidad municipal.
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.		No se ha medido la percepción del personal respecto a las condiciones ambientales

#### 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>
<b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b> 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.		No se ha medido la percepción del personal respecto al desarrollo de sus competencias.
2) Motivación y empoderamiento. La opinión de los colaboradores/servidores/ empleados sobre la motivación que ofrece la entidad municipal y el empoderamiento o transferencia de poder que dan los supervisores a los miembros de la entidad municipal para tomar decisiones en su ambiente de trabajo.		No se ha medido la percepción del personal respecto a la motivación o empoderamiento.

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.		No se ha medido la percepción del personal respecto al acceso y calidad de la información, o el desarrollo profesional
--	--	--

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

### I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</b></p> <p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de renuncias de personal, etc.</p>		No se han medido los 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.
2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.		No se ha medido el nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.
3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.		No se ha medido el número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de 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.		No se ha medido la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.



<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades, por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes, cantidad de personas que completan las capacitaciones para mejorar el trato a los munícipes.</p>		<p>No se han medido indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades, por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes, cantidad de personas que completan las capacitaciones para mejorar el trato a los munícipes.</p>
---	--	---

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</b></p> <p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.</p>		<p>No se han medido indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.</p>
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación (evaluación de la capacidad para usar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y tecnología en general para hacer el trabajo más eficiente).</p>		<p>No se han medido 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>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>No se han medido 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>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos, por ejemplo: indicadores de si hay unas condiciones para el reconocimiento del buen trabajo, cuántos ganan este reconocimiento por año.</p>		<p>No se ha medido 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>

#### **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.**

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

<p><b>Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a:</b></p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional, por ejemplo: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud), apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades).</p>		<p>No se ha medido la percepción de los munícipes con relación a</p> <p>la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional, por ejemplo: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud), apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades).</p>
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad, por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.</p>		<p>No se ha medido la percepción de los munícipes con relación a la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad, por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.</p>
<p>3) Opinión de los munícipes, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.</p>		<p>No se ha medido la opinión de los munícipes, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.</p>

<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros, ejemplo: opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover el desarrollo económico de la comunidad y hacer el espacio más seguro.</p>		<p>No se ha medido la percepción de los munícipes con relación al impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros, ejemplo: opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover el desarrollo económico de la comunidad y hacer el espacio más seguro.</p>
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. Exponiendo los resultados de la opinión que tienen los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover la participación de todos los sectores del municipio/distrito municipal, la rendición de cuentas, la igualdad entre todos los munícipes sin distinción de género, estado civil, militancia en partidos políticos, discapacidades.</p>		<p>No se ha medido la percepción de los munícipes con relación al impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. Exponiendo los resultados de la opinión que tienen los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover la participación de todos los sectores del municipio/distrito municipal, la rendición de cuentas, la igualdad entre todos los munícipes sin distinción de género, estado civil, militancia en partidos políticos, discapacidades.</p>
<p>6) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). Resultados de medición de opinión de los munícipes y la sociedad sobre qué tan abierto, disponible, accesible, transparente y ético es el gobierno local.</p>		<p>No se ha medido la 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>

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

**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 preservar y mantener los recursos, por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas (cantidad de iniciativas y qué resultados presenta la entidad del gobierno local para contribuir a la mejora del medio ambiente).</p>		<p>No se ha medido la reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.</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>No se ha medido la 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>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, de publicaciones a favor y en contra en redes sociales, reportajes y entrevistas en medios de comunicación local, etc.).</p>		<p>No se ha medido el 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>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>.</p>	<p>No se evidencian 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>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 se evidencia 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>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>Realización de 3 talleres con la comunidad sobre presupuesto participativo y 2 conferencias sobre prevención de enfermedades tropical. Participación en dos conferencias sobre gestión municipal organizado por la escuela de educación municipal del partido y en 2 congresos organizados por FEDODIM y 3 capacitaciones organizadas por la Liga municipal.</p> <p>Evidencias: - Listado de participantes. -Fotos de eventos.</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</p>		<p>No se evidencian 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</p>

vacunación para munícipes o para empleados).		costo/calidad de estos programas, jornadas de vacunación para munícipes o para empleados).
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social, por ejemplo: informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la entidad de gobierno local.		No se han medido los 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.
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.	300 voluntarios en operativos de limpiezas y sensibilización a las amas de casas sobre prevención del dengue  Evidencias: Fotos de operativos de limpiezas Fotos de visitas a amas de casas.	

## 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.		No se han medido los resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se han medido los resultados en términos de Outcome (el impacto en 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.		No se evidencia los resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se ha medido grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		Conocer resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se han medido los resultados de innovaciones en servicios/productos.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se han medido los resultados de la implementación de reformas del sector público.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de:</b></p> <p>1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>		No se evidencia la gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>Mejoras e innovaciones de procesos de 15% a 26%.Cada día se aprende cosas nuevas como el funcionamiento del SISMAP, libres accesos a la información, entre otras.</p> <p>Evidencias: Documentos cargados en el SISMAP.</p>	



3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo), se refiere a qué resultados de aprendizaje registra la organización, qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.		No se han medido resultados de la realización de 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.
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.		No se ha a medido el grado de eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc., por ejemplo: porcentaje de concordancia entre la estructura aprobada y la nómina, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo.		No se ha medido el 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.
6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).	En el SISMAP en tres meses de gestión tenemos un 16% de puntuación, anteriormente ni siquiera aparecíamos, ahora estamos en el lugar 111.  Evidencias imágenes del SISMAP.	
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se han medido los resultados de las evaluaciones o auditorías internas.
8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.		No se han medido los resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.

9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.		No se ha medido el cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se han medido los resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).

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