

Documento Externo
SGC-MAP

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

Sector Municipal

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN
AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE LOS RIOS**

**FECHA:
ENERO, 2025**

Documento Externo
SGC-MAP

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 de 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

- I. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Evaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página

Documento Externo
SGC-MAP

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 Evaluación efectiva, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Autoevaluador, 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>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La Institución cuenta con un Plan Municipal de Desarrollo alineado con la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenibilidad, con su misión y su visión, elaborada con la participación de los empleados y actores de grupos relevantes de la sociedad civil.</p> <p>Evidencias: Plan Municipal de Desarrollo, Misión y Visión colocadas en el mural de la recepción y la página Web de la institución.</p>	<p>No, se evidencia que en la institución la misión y la visión se socialicen con los empleados de la institución.</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>No se evidencia que la institución cuenta con un marco de valores definidos, alineados con su misión y su visión.</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>En la Entidad Municipal se garantiza una comunicación y socialización de la misión y la visión con todos los colaboradores de la institución y demás interesados. Evidencias, Documento del Plan de Desarrollo Municipal. tanto en la institución como en el Sismap Municipal</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>En la Institución no se evidencia que se revisan de forma periódica su misión, su visión y las estrategias para adaptarlas a los cambios del entorno externo.</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>En la institución no se evidencia que se cuenta con un sistema, para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, donde se identifiquen los conflictos y cómo, enfrentarlos,</p>

6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).	<p>La Institución refuerza la confianza, la lealtad y el respeto entre todos los empleados, a través de la capacitación, a solicitud de la sección de Recursos Humanos y la sección Municipal de Planificación y programación.</p> <p>Evidencias. Fotografías de los participantes en la capacitación. Relación de participantes .</p>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> <p>1) Aseguran que la estructura aprobada se haya expresado en un organigrama con su descripción en un manual de organización y funciones y que estos documentos se socialicen con todo el personal y se implementen en todos los procesos de la entidad municipal, incluyendo que las nóminas estén estructuradas en función de las unidades aprobadas (con especial atención a las áreas de Planificación y Desarrollo, Planeamiento urbano y Compras y Contrataciones).</p>	<p>En la institución contamos con estructura organizativa aprobada por el Concejo de Regidores y ratificada por Ministerio de Administración Pública (MAP), la cual se encuentra expresada en un organigrama y socializada con todos los colaboradores del Ayuntamiento y el Concejo Municipal de Desarrollo</p> <p>Evidencias. Resolución que aprueba nuestra estructura organizativa. colocada en el mural de la institución.</p>	
<p>2) Gestionan en base a un manual de funciones con responsabilidades definidas por áreas, donde se establecen las competencias definidas para</p>		<p>En la institución no se evidencia que se gestiona en base a un manual de organización y funciones, con responsabilidades y/o funciones definidas por áreas de competencia.</p>

garantizar la agilidad de la organización, un manual socializado con todo el personal.		
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.	La entidad municipal ha realizado la rendición de cuenta del presupuesto municipal, con la participación de los empleados y grupos interesados de la sociedad civil. Evidencias. Fotografías y Listado de participantes.	
4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.	En la institución contamos con un Consejo de Desarrollo Municipal conformado, con la participación de grupos relevantes de las organizaciones sociales y socializado con los empleados. Evidencias. Fotografías y Listado de participantes, Resolución que lo aprueba y sus reglamentos.	
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.	El Ayuntamiento cuenta con un equipo para seguimiento a través de los servicios comunitarios del rendimiento de la institución de acuerdo con las funciones institucionales y expectativas de los grupos de interés. Evidencias. Fotografías de reuniones, Sismap Municipal y página Web de la institución.	
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.	En la institución se utiliza un sistema de control interno, en el área financiera y administrativa y en las áreas de relevancia de la institución. Evidencias. Instalaciones de aplicaciones de control en las áreas administrativas.	
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 identificar buenas	El Ayuntamiento cuenta con asesor del Sismap Municipal, es el responsable de la correcta aplicación del Sismap y coordina acciones de trabajos a través de reuniones para informar a los encargados de Unidades la posición de sus indicadores.	

prácticas en los gobiernos municipales colindantes.	Evidencias. Contrato de trabajo	
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.		En la institución no se evidencia, que se aplican las normas de gestión de calidad total, ni se ha elaborado una autoevaluación basada en el método CAF.
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	La entidad implementa una estrategia de administración electrónica alineada con los objetivos de la institución. Evidencias. Nómina electrónica de la institución.	
10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	La institución trabaja en equipo asegurando una elaboración de los planes, programas y proyectos sean formulados con la participación del equipo técnico Municipal y la oficina de planificación y programación Evidencias. Fotografías y listado de participantes	
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.	En la institución se produce comunicación interna, se realiza a través de reuniones entre grupos de empleados, redes sociales. Evidencias. Listado de participantes.	
12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	En la institución se realizan actividades con el compromiso de participar cada vez que seamos convocados y lograr una mejor preparación para brindar servicios eficientes y de calidad. Evidencias. Convocatorias y Fotografías y Listado de participación.,,	
13) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés	En la institución existe sistema de disfunción de iniciativas para propiciar los cambios, se realizan a	

relevantes, previo a la implementación de los mismos.	través de reuniones para dar a conocer a los empleados y grupos de interés relevantes. Evidencias. Convocatorias, listado y fotografías de participantes.	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:		
2) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan, por ejemplo: mostrando integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad, etc.	En la entidad, se evidencia que la máxima autoridad siempre está comprometida con que se realice el trabajo cultivando valores y se participe y capacite a los colaboradores de la institución, a fin de ofrecer servicios eficiente y de calidad a nuestros clientes Evidencias. Fotografías y listado de asistencia a la actividades.	
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.	La máxima autoridad se siente comprometida de establecer la confianza mutua, mediante la implementación del código de ética, le brinda oportunidad a los empleados, para ocupar vacante y promoverlos a puestos de mayor jerarquía y se imparte la capacitación que sean necesarias. Evidencias. Notas de detección de necesidades de capacitación, Fotografías y Listado de participantes.	

<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>La Alcaldesa realiza reuniones de forma periódica, todos los lunes de cada semana, con los empleados de la institución para socializar informaciones de relevancias, se informan y consultan los empleados de forma en temas de importancia relacionados con gestión. Evidencias. Documento , Fotografías colocadas en el mural a la entrada del Ayuntamiento.</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>La máxima autoridad de la entidad municipal, apoya a los empleados y cuentan con las herramientas y la capacitación necesaria para el desarrollo de sus funciones. Evidencias. Conformación de equipos, listado de participantes y certificados de participación.</p>	
<p>6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>La máxima autoridad del Ayuntamiento delegada autoridad a sus colaboradores para que se involucren en las diferentes actividades en cada área de gestión. Evidencias. Comunicaciones, Convocatorias e informes de trabajos realizados.</p>	
<p>7) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>La Alcaldesa siempre motiva a los empleados a recibir las capacitaciones de acuerdo sus competencias, a fin de poder ofrecer un servicio eficiente y de calidad a los munícipes/clientes. Evidencias. Fotografías y listado de participación .</p>	
<p>8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>		<p>No, evidencia en la Organización, que se reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como en equipos de los empleados.</p>

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

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	<p>En la institución se analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés de Sociedad, incluidas las autoridades políticas de relevancia, definiendo sus principales necesidades y se comparten datos con las instituciones con presencia en el Municipio.</p> <p>Evidencias. Comunicaciones, documentos y fotografías de actividades.</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.</p>	<p>La máxima autoridad del ayuntamiento mantiene relaciones con las autoridades políticas a través de acuerdos y con instituciones con presencia en el municipio.</p> <p>Evidencias. Cartas de invitaciones, fotografías de actividades de socialización.</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>		<p>No se evidencia en la institución , que se identifiquen políticas públicas de relevancia para la organización.</p>
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.</p>		<p>No se evidencia la alineación del desempeño de la organización con las políticas de gestión públicas,</p>
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria,</p>	<p>Los líderes de máxima dirección en la organización forman y desarrollan asociaciones con grupos de interés que han conformado diversos órganos de participación social para la planificación de mejoras al desarrollo de la población.</p>	

otras autoridades públicas, entidades del sector municipal, etc.).	Evidencias. Fotografías y listado de actividades de socialización publicadas en la página Web de la institución.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.		No se evidencia la participación de la institución en actividades organizadas con asociaciones de profesionales.
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.	La institución promueve la conciencia pública, mantener buena reputación y el reconocimiento, cuenta con un desarrollo centrado en las necesidades de grupos de interés y en los servicios que brinda. Evidencias. Fotografías de encuentros y reuniones, publicaciones en la página Web de la institución y redes sociales.	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.	En la Entrada Municipal, la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores, analizan a través de reuniones conjuntas el nivel de desarrollo local, para implementar una mejora continua del futuro de la comunidad. Evidencias. Listado de asistencia, Fotografías de las reuniones y publicación en mural de la institución.	

2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	En la institución todos los grupos de interés del Municipio participan y además se involucran en las actividades que se realizan de manera periódica en el ayuntamiento. Evidencias. Fotografías y Listados de reuniones.	
3) Analiza las reformas públicas sectoriales para revisar/redefinir estrategias efectivas en beneficio del municipio o demarcación, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.		No se evidencia en la institución que se ha realizado análisis de las reformas de políticas sectoriales, dirigidas a la entrega efectiva en beneficio del Municipio.
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.		No, se evidencia en la institución que se aplique el FODA, para la identificación y análisis del desempeño interno y las capacidades de la organización.
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	En la institución se implementa el proceso de presupuesto participativo, a través de consultas comunitarias, asambleas de bloque y cabildo abierto. Evidencias. Actas de asambleas comunitarias,	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia</p>	<p>En la institución se evidencia que ha desglosado la misión y la visión, en objetivos estratégicos y operativos definidos y vinculados con los instrumentos de planificación</p> <p>Evidencia. Plan de Desarrollo Municipal.PDM</p>	

<p>Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).</p>		
<p>2) Involucra a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Mantiene actualizado el Plan Municipal de Desarrollo asegurando que se incluya un eje de fortalecimiento de la entidad de gobierno local.</p>	<p>En la institución, la máxima dirección involucra a los grupos de interés en la elaboración de los instrumentos de planificación de la gestión municipal. Evidencias. Fotografías, listado de participantes y documento del PDM. subido al Sismap Municipal.</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>Si, se evidencia en la institución la participación de la comunidad en la elaboración del Presupuesto Participativo Municipal a través de un proceso de asambleas comunitarias. Evidencias. Calendario de asambleas comunitarias, de bloque y de cabildo abierto.</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 evidencia que se ha conformado la comisión permanente de género en la institución.</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 la institución no se evidencia que contamos con un plan, que tome en cuenta aspectos de sostenibilidad y gestión ambiental y cambio climático.</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>La máxima autoridad de la institución asegura la disponibilidad de recursos financieros para la implementación efectiva de los planes, programas y las acciones, correspondientes. Evidencias. Presupuesto Municipal, Plan anual de compras .</p>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal: 1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.</p>		<p>No, se evidencia la implementación de la estrategia y la planificación del desarrollo del Municipio y los servicios que brinda la institución.</p>
<p>2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>		<p>No se evidencia en la institución que se hayan distribuido planes y tareas con sus respectivos indicadores, en cada área de gestión..</p>
<p>3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.</p>	<p>En la institución se evidencia la transmisión de información al personal, sobre las estrategias, planes operativos y la rendición de cuenta. Evidencias. Fotografías y listado de participantes en las actividades.</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</p>	<p>En el ayuntamiento se evidencia en la que se socializa periódicamente con los grupos de interés y concejo de regidores, las ejecutorias de la institución.</p>	

alcanzadas, con una cultura de rendición de cuentas y transparencia de cara a los ciudadanos.	Evidencias. Fotografías, listados de asistencia y programación de los actos	
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.		No se evidencia en la institución la realización del monitoreo de medición periódica de los logros de la organización, en todos los niveles de gestión, con los responsables de los mismo.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	En la institución se implementa una cultura de innovaciones a través de la formación de los colaboradores de la institución en nuevas técnicas para un buen desarrollo de los procesos. Evidencias, Convocatorias , listado de participantes y Certificados de aprobación.	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF, etc.		No se ha elaborado en el ayuntamiento autodiagnóstico institucional, a través de la metodología marco común de evaluación CAF.
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.	La institución cuenta con una oficina de libre acceso a la información, que comunica las estadísticas y resultados de las ejecuciones a todos los grupos de interés relevantes. Evidencias. Portal de transparencia de la OIAM	

<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>La institución cuenta con una red de información a través de la cual se realizan todas las comunicaciones internas. Evidencia. Página Web, Facebook correos electrónicos enviados</p>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios en el presupuesto para la implementación de los cambios planificados en sus planes de mejora CAF u otros instrumentos.</p>	<p>En la institución contamos con un presupuesto general Municipal aprobado por el Concejo de Regidores, para la implementación de los cambios planificados y programados por la máxima dirección. Evidencias. Presupuesto Municipal y Resolución que lo aprueba.</p>	
<p>6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.</p>	<p>En la institución se ha establecido un sistema de seguimiento a cada uno de los indicadores del Sismap Municipal, para implementar mejoras continuas en cada una de las unidades. Evidencias. Ranking Sismap Municipal.</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal: 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>		<p>En la Entidad Municipal no se han analizado las necesidades presentes y futuras de sus empleados.</p>

<p>2) Cuenta con una política de recursos humanos definida e implementada de forma transparente, basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>		<p>No se evidencia que se cuenta con política de gestión de recursos humanos, para el reclutamiento, promoción y remuneraciones, delegación de responsabilidades, reconocimiento y asignación de funciones gerenciales futuras .</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 evidencia, que la entidad cuenta con un manual y políticas de recursos humanos que consideren los principios de una gestión eficiente y con calidad.</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>En la institución no se evidencia, el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión la visión y los de la organización.</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>En la organización no se evidencia el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades.</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>En esta institución no se evidencia la definición y aplicación de un sistema de evaluación de desempeño de recursos humanos de manera periódica.</p>
<p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo: mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>		<p>No se evidencia, una política de gestión, tomando en cuenta la equidad de género y tarifa salarial.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal: 1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las</p>		<p>En la institución no hay evidencia, se cuenta con un manual y políticas donde se considera la equidad de los recursos humanos basados en las competencias actuales y futuras.</p>

habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.		
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.	El ayuntamiento identifica talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos estratégicos y operativos de la institución. Evidencias. Comunicaciones y curriculum.	
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). 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.		En la institución no se evidencia la incorporación de nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias.
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	La Sección de recursos humanos le da apoyo a los nuevos empleados y se le explica cuáles son sus funciones correspondientes a través de asesoramiento individual. Evidencias. Lista y relación de participantes.	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.		No se evidencia la promoción de la movilidad interna y externa de los colaboradores de la institución.

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).		No se evidencia que en la institución exista un plan permanente de capacitación del personal , basado en la detección de necesidades de capacitación
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.		No se evidencia que la institución elabore y cuente con un plan de capacitación basado en las necesidades formativas de los empleados.
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No se evidencia la evaluación del impacto de los programas de formación de los empleados y el traspaso de los contenidos de los compañeros.
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.		En la institución no se evidencia la retroalimentación de su evaluación de .desempeño del personal

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

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

<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.</p>	<p>Se convocan reuniones para socializar y comunicar ideas que puedan mejorar y fomentar el trabajo en equipo y de manera continua, para de esa manera mejorar el desempeño institucional.</p> <p>Evidencias. Listado y fotos de los participantes.</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>En este Ayuntamiento no se evidencia que se involucre el personal en la formulación y ejecución del plan operativo anual.</p>
<p>3) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas, direcciones o departamentos, como para toda la organización.</p>		<p>En la institución no se evidencia que se procura consenso/acuerdo entre los directivos y empleados sobre los objetivos institucionales .</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>En esta institución se le otorga uniformes a una gran parte de los colaboradores internos de la institución para que estén identificados en su jornada de trabajo.</p> <p>Evidencias. uniformes de los empleados.</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,</p>		<p>En la institución no se evidencia que se realicen trabajos de encuestas periódicas a los empleados, para medir la función laboral con el apoyo del órgano rector.</p>

interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.		
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.	Se evidencia cómo se gestiona la prevención de las enfermedades de todos los empleados y de los ciudadanos que visitan la institución. Evidencias. Jornada de examen de la vista, vacunación , seguros médicos y de riesgos laborales.	
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	En la institución los empleados laboran un horario adecuado además se le facilita permisos para estudiar, para gestionar servicios de salud y para atender obligaciones personales.. Evidencias. Formularios y permisos de ausencia en sus expedientes en la oficina de recursos humanos.	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	En la institución se le otorga el tiempo parcial a los empleados en licencia por maternidad y paternidad como establece la ley de seguridad social. Evidencias. Expedientes con formulario por enfermedad común como de maternidad, estudios y citas médicas.	
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	En la institución se presta atención a las necesidades de los colaboradores más desfavorecidos o con discapacidad y además le proporciona ayudas económicas y facilidades Evidencias. Aportes económicos, formulario de ayudas, cheques y fotos de sus aportes económicos.	

<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).</p>		<p>En la institución no hay evidencia que se cuenta con un sistema de compensación, para los empleados en diferentes actividades sociales.</p>
<p>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.</p>	<p>En la institución existen evidencias del inicio de conformación de la asociación de servidores públicos para beneficio de los empleados de la institución. Evidencias. Fotos y listado de asistencia y comunicación solicitando acompañamiento técnico para la conformación de la ASP.</p>	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones</p>	<p>La institución ha realizado convenios con varias instituciones y organizaciones del sector público y privado. para construir relaciones sostenibles Evidencias. Documentos contratos.</p>	

comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales. Además, el Consejo de Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.		
2) Desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.		En la institución no se evidencia que se desarrolle y gestione acuerdo de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo.
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.		En la institución no se evidencian, funciones de responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones a través del monitoreo e impactos de las alianzas de manera sistemática.
4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	La institución tiene identificadas las necesidades de alianza público/privada Evidencia. Documentos de acuerdos.	
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.	Esta institución asegura los principios y valores de empresas Mipymes que están regularizadas con su RNC y comprobante fiscal. , Evidencias. Documentos de compras y contrataciones.	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
<p>La Entidad Municipal:</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>El Ayuntamiento cuenta con el institucional, sus redes portal Web sus redes sociales , contratos de publicidad, boletines, mural informativo y se publica todo lo referente al funcionamiento de la institución, su estructura y procesos</p> <p>Evidencias. Mural colocado en la entrada de la institución y página Web del Ayuntamiento.</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 municipios, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.</p>	<p>Se evidencia, se utiliza en la institución las redes sociales para obtener las informaciones actuales y futuras</p> <p>Evidencias. Página Web y Redes Sociales.</p>	
<p>3) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>En la entidad realizamos estas actividades con las instituciones correspondientes, trabajamos conjuntamente para el fortalecimiento institucional en beneficio del municipio.</p> <p>Evidencias. Página web, redes sociales y mural de la institución.</p>	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

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

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente (los lineamientos de la Ley Municipal, las leyes de compra y presupuesto).</p>	<p>El Ayuntamiento organiza su gestión financiera a través de los informes enviados a los organismos de controles, Cámara de Cuentas, Hacienda y Contraloría</p> <p>Evidencias. Informes cargado en Sistema de Monitoreo Sismap Municipal..</p>	
<p>2) Dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo con la totalidad de los salarios del ayuntamiento en base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.</p>		
<p>3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>El Ayuntamiento dispone de una escala salarial actualizada en la cual se presentan salarios iguales para hombres y mujeres que ocupan cargo con iguales funciones iguales.</p> <p>Evidencia. La nómina se publica de manera mensual en la página del ayuntamiento y en el portal de transparencia y en la oficina de libre acceso a la información. .</p>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes, por ejemplo: revisiones de gastos.</p>	<p>La entidad evalúa las decisiones financieras y no financieras a través de resoluciones y acuerdos de conciliaciones.</p> <p>Evidencias. Resoluciones y conciliaciones</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>La entidad cuenta con una división de contabilidad financiera y contraloría que se encargan de vigilar y revisar los procesos contables definidos . Evidencia Informes mensuales de transparencia.</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La institución cuenta con un presupuesto municipal elaborado y aprobado anualmente. Evidencias. Documento que contiene el presupuesto.</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>La Sección de Contabilidad se encarga de registrar todas las operaciones contables de la institución e implementar el control financiero centralizado. Evidencias. Operaciones financieras realizadas y publicadas en el portal de transparencia y documentos en el departamento de gestión financiera.</p>	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal: 1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y</p>		<p>No se evidencia, se ha creado en la organización, un sistema de aprendizaje que proporciona el conocimiento de procesos para administrar y evaluar la información.</p>

<p>el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>		
<p>2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>		<p>No se evidencia, que se realicen monitoreos y se garantice que la información disponible externamente sea archivada.</p>
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>		<p>No se evidencia que se aprovechan las oportunidades para la transformación digital en la entidad.</p>
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>		<p>No se evidencia en la institución que se establezcan redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa.</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>La entidad asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos, se publica nóminas y otras informaciones de interés en medios locales y se monitorea de manera permanente el Ranking de Sismap Municipal. Evidencias, Pagina Web y Sismap Municipal</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.	La institución asegura que el empleado que deja de laborar en la institución, se retienen los conocimientos claves. Evidencias. Documentos físicos y digitales.	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.		En la institución no se evidencia que se diseñan y gestionan los objetivos estratégicos y operativos de acuerdo a la tecnología.
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se evidencia que se evalúa de forma sistemática la rentabilidad costo/efectividad en la institución.
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)		No se evidencia en la institución que se identifiquen y desarrollen nuevas tecnologías relevantes para la organización.
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.		En la institución no se evidencia que se utilice la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación y la colaboración.
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización		No se evidencia que se apliquen TIC para mejorar la eficacia y eficiencia de los servicios internos y externos de la institución.

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 evidencia que se implementen normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva para la data en la nube.
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		No se evidencia en esta organización que se tome en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de la TIC.

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	El Ayuntamiento garantiza la provisión y el sostenimiento eficaz, eficiente y sostenible de todas las instalaciones. Evidencias. Plan Municipal de Desarrollo publicado en el sismap.	

<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>Si, si proporciona instalaciones cómodas y seguras tanto para sus colaboradores como para los munícipes y personas que nos visitan. Evidencias. fotos de las instalaciones del palacio municipal.</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>En esta institución no se evidencia que se aplica la política del ciclo de vida útil, en un sistema integrado de gestión.</p>
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>El Ayuntamiento del municipio tiene a disposición de los diferentes grupos de la comunidad, sus instalaciones para realizar actividades sociales relevantes. Evidencias. Sala de actos y secciones del Ayuntamiento y los diferentes parques y otras áreas de la comunidad.</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>Si, se garantiza el uso eficiente de los medios de transporte, evitando riesgos que reduzcan la vida útil de los mismos y la reducción de los costos de mantenimiento. Evidencias, Los vehículos y Facturas de compra de combustible y lubricantes.</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</p>	<p>En la institución se garantiza el acceso a los empleados de acuerdo con sus necesidades y expectativas y a los ciudadanos/clientes. Evidencias. El parqueo frente a la institución.</p>	

estacionamiento o 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>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>		En la Institucion no se evidencia que se identifican y documentan los precesos en relación a las necesidades y opiniones de los grupos de interes.
<p>2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.</p>		No se evidencia que se diseña y se implementa 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</p>		En la Institución no se evidencia la evaluación de los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, para asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos operativos.

afectan el funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.)		
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.		En la Institución no se evidencia que se identifiquen los responsables de los procesos.
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.		No se evidencia la simplificación de los procesos en la Institución.
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 evidencia el impulso de la innovación y la optimización de procesos, atendiendo a las buenas prácticas, involucrando a grupos de interés de importancia.
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos, por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.		En la Institución no se cuenta con sistema de indicadores de resultados para realizar monitoreo de la eficacia de los procesos.
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).		En la institución no se evidencia que se revisen y mejoren los procesos para garantizar la protección de datos.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.</p>		<p>No se evidencia que la institución se identifica y diseña los productos y servicios de la organización y se gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.</p>
<p>2) Desarrolla su oferta de servicios involucrando a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad, por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, entre otros, para saber qué esperan y necesitan los usuarios de los servicios de gestión de mercados, mataderos, cementerios, recolección y manejo de desechos sólidos, etc.</p>	<p>En la institución se desarrolla la oferta de los servicios mediante consulta con los ciudadanos/clientes y grupos de interés social.</p> <p>Evidencias. Consultas comunitarias, publicaciones, comunicaciones en medios locales y redes sociales.</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>En el Ayuntamiento se consideran 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 y/o clientes y todos los grupos de diversos ámbitos.</p> <p>Evidencias. Fotos y listado de asistencia</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 evidencia, que se promueve la accesibilidad de productos y servicios de la institución en línea, de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos.</p>
---	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</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>En la organización se coordinan los procesos ajustando el presupuesto a través de la asignación de las partidas correspondiente a las necesidades de cada área, los planes , programas y proyectos de competencia local en coordinación con actores externos, con instituciones aliadas de la misma naturaleza.</p> <p>Evidencias. Presupuesto general municipal publicado en página web, en redes sociales y mural de la institución.</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>El Ayuntamiento desarrolla un sistema compartido con otras instituciones como el instituto de administración pública (INAP), federación de municipios (FEDOMU), se desarrollan programas de capacitación a los colaboradores de la institución.</p> <p>Evidencias. 8 actividades virtuales de capacitación. 4 actividades de para la formación del CDM. 1 actividad para el inicio de actualización del PDM</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>En la institución se cuenta con comunicación a través de reuniones, teléfono y redes sociales, para socializar temas de interés, para solucionar problemas.</p> <p>Evidencias. Convocatorias a reuniones y llamas por teléfono.</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 evidencia, la incorporación de incentivos para los colaboradores en la de procesos y su mejora.</p>
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>		<p>No se evidencia se cuenta con estándares dirigidos a los procesos.</p>
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>		<p>No se ha realizada la conformación de asociaciones que permita la prestación de servicios coordinados</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
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.		No, se ha medido la percepción de los ciudadanos en relación a su imagen global y reputación de la institución.
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).		La institución no ha medido la percepción de los ciudadanos sobre los servidores de la institución.

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 Munícipes/Clientes acerca de cómo la institución los involucra y les brinda participación en los procesos de trabajo y la toma de decisiones.
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 acerca de la transparencia con que la institución se maneja.
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 acerca de la ética, como esta se maneja en el gobierno local.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</p> <p>1) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). La opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.</p>		No se ha medido la accesibilidad a los servicios físicos y digitales ni la opinión de los munícipes sobre la manera de acceder a las oficinas municipales para obtener los servicios.

<p>2) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). La opinión de los munícipes sobre los servicios.</p>		<p>En la institución no ha medida el enfoque del personal al ciudadano. la opinión de los munícipes sobre los servidores del ente municipal.</p>
<p>3) Variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: negocios, munícipes, proveedores (teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).</p>		<p>No se ha medido la variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades de los ciudadanos clientes.</p>
<p>4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.</p>		<p>No se ha medido en la institución la capacidad para la innovación, la opinión de los munícipes con relación a los esfuerzos de la entidad municipal en la búsqueda de nuevas propuestas y soluciones.</p>
<p>5) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. La opinión de los munícipes sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.</p>		<p>No se ha medido el nivel de la opinión de los ciudadanos con relación a la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.</p>
<p>6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.</p>		<p>En la institución no ha medido la opinión de los munícipes con respecto a la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades .</p>
<p>7) Digitalización en la organización. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.</p>		<p>No se ha medido la percepción de los ciudadanos/clientes acerca del nivel en que la entidad municipal usa la tecnología.</p>

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>Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.</p>		<p>En la entidad no se evidencia, se mide el tiempo de espera de los servicios.</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>En la institución no se ha medido los números y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementada</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 ha medido los resultados de las medidas de evaluación del resultado de las acciones para remediar las insatisfacciones de los ciudadanos.</p>
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para</p>		<p>No se ha medido si se realiza el cumplimiento a los estándares de servicios publicados. Resultados de indicadores para</p>

medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.		medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</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>La Entidad cuenta con correos electrónicos, teléfonos, pagina Web, redes sociales y mural como canales de información y comunicación.</p> <p>Evidencias. Correo, una flota con 7 teléfonos, Pagina Web y 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>El Ayuntamiento con la oficina de comunicación que se encarga de publicar y subir la información de las diferentes acciones de la gestión de manera periódica, además contamos con la Oficina de acceso a la información y portal Web institucional.</p> <p>Evidencias. Página We de la institución.</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 se ha medido en la institución resultados de indicadores asociados a la disponibilidad de los objetivos de rendimientos y resultados de la organización. si la entidad municipal se</p>

		trazó metas con respecto a los servicios ofrecidos y cuantas de esas metas alcanzó.
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.		No se evidencia se realizan de la entrega de datos abiertos.
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	En la institución las diferentes áreas inician sus labores a las 8:00 AM hasta las 3: 00 PM de manera ordinaria. Evidencias.. Un sistema de control electrónico donde se registra la entrada y la de entrada y salida de los empleados,	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.		En la Institucion no se evidencia que se realiza encuesta, para determinar tiempo de espera de los servicios.
7) Costo de los servicios. Si se mide cuánto cuesta a la entidad municipal ofrecer sus servicios y cuál proporción se recupera del aporte ciudadano.		No se ha establecido un sistema de medición de los costos de los servicios en la institución.
8) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. Si se asegura que los munícipes tengan acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad municipal.		No se ha medido la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de la gestión de los diferentes servicios, Pero se asegura que los Ciudadanos tengan acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la institución.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.</p>		<p>No, se evidencia se ha medido el grado de implicación de los grupos relevantes en las decisiones de la institución..</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 ha medido sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones 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 el grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>		<p>No se han medido indicadores de cumplimiento, en relación al género y diversidad cultural y social de los ciudadanos municipales.</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</p>		<p>En la institución no se evidencian indicadores para medir el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para determinar sus necesidades.</p>

<p>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>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.</p>		<p>No sé ha medido los resultados en indicadores relacionados a la digitalización en los productos y servicios de la institución.</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 han establecido indicadores para medir resultados relacionados al involucramiento de la ciudadanía en el gobierno de la entidad</p>

<p>3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>En la Institución se realiza el monitoreo en materia de transparencia a través de los indicadores establecidos en el Sismap Municipal. Evidencias. Sismap Municipal y Ranking del sismap Municipal.</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>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal.</p>		<p>La organización no ha medido la imagen y el rendimiento general de la organización.</p>
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones, actividades de mejora y su conocimiento de la misión, visión y valores. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre qué tanto está involucrado el personal en la toma de</p>		<p>La institución no ha medido el involucramiento de las personas de la organización, en la toma de decisiones, actividades de mejoras y su conocimiento de la misión y visión.</p>

decisiones y en el conocimiento y empleo de la misión, visión y valores.		
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.		La organización no ha medido la imagen y el rendimiento general de la gestión.
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés.		No se ha medido la Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de interés y la importancia del comportamiento ético y cómo enfrentarlos.
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.		No se han establecidos mecanismos generales para la medición de estas variables. en la institución.
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.		No se evidencia, mediciones sobre la opinión de los colaboradores sobre la responsabilidad social de la institución Municipal.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.		No se evidencia en la Organización que se ha realizado encuesta de clima laboral en los colaboradores. Para identificar los

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 el impacto de la digitalización en la organización ni la opinión de sus empleados en relación al uso de la tecnología en cuanto a la mejora del trabajo
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 sé ha medido la agilidad de ni la opinión de los colaboradores sobre qué tan rápida y flexible para adaptarse a los cambios es la organización.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RR.HH., etc. y de comunicar sobre ello. La opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.</p>		No se ha medido la capacidad de los niveles de altos y mediano mando sobre la capacidad de gestionar la institución, estableciendo objetivos, asignando recursos y evaluando global de la entidad municipal.
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.		No se ha medido la gestión de los diferentes procesos, ni la opinión del los empleados, sobre la manera de administrar y dirigir la organización
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del personal sobre		No se ha medido la opinión de los empleados sobre cómo se distribuyen las

cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.		tareas y cómo se maneja el sistema de evaluación del rendimiento en la institución.
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 gestión del conocimiento ni la opinión de los empleados sobre cómo impactó el nuevo conocimiento en la institución y sus colaboradores.
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.		No se ha medido la comunicación interna ni las medidas de información 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 reconocimiento que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.		No se evidencia en la institución que se realiza reconocimiento individual ni en equipo a los colaboradores de la institución.
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 el enfoque de la institución se tome en cuenta la opinión de para los cambios innovadores; de los empleados en relación a la disposición de la entidad municipal.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:		No se evidencia que se tome en cuenta 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 el enfoque de los problemas sociales y laborales, ni la opinión del personal sobre cómo toma en cuenta la entidad municipal la vida de los colaboradores.
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 evidencia en la institución que se ha realizado encuestas de clima laboral, que determine la igualdad de posibilidades entre los directivos de la institución.
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.		se han medido las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo, la opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) Desarrollo sistemático de carrera y competencias. opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera en la entidad municipal, las posibilidades de explotar su potencial en el trabajo y sus expectativas de crecimiento.</p>		<p>No ha medido, se realiza desarrollo sistemático de carrera y competencias ni la opinión de los colaboradores sobre sus posibilidades de servicio civil y carrera administrativa.</p>
<p>2) Motivación y empoderamiento. La opinión de los colaboradores/servidores/ empleados sobre la motivación que ofrece la entidad municipal y el empoderamiento o transferencia de poder que dan los supervisores a los miembros de la entidad municipal para tomar decisiones en su ambiente de trabajo.</p>		<p>No se ha medido que se realiza motivación y empoderamiento. ni la opinión de los empleados sobre la motivación que ofrece La entidad municipal.</p>
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las capacitaciones que ofrece o consigue la entidad municipal para ellos.</p>		<p>No se ha medido el acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. La opinión de los empleados sobre las capacidades que ofrece la entidad municipal</p>

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

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

<p>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de renunciaciones de personal, etc.</p>		<p>No se evidencia en la institución que de han establecidos indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de los empleados.</p>
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.</p>		<p>No se evidencia la participación en actividades de mejoras.</p>
<p>3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.</p>		<p>No se ha medido el número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.</p>
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.</p>		<p>No se evidencia se ha medido la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades, por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los</p>		<p>No se ha medido el rendimiento individual, por ejemplo. índice de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.</p>

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.		
--	--	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.</p>		No se han medido indicadores relacionados con los rendimientos individuales de productividad, como resultado de las evaluaciones del desempeño laboral.
<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>		No se han establecido indicadores para medir el uso de herramientas digitales de información y comunicación en la institución.
<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</p>		No se han medido indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades de habilidades para la capacitación formativa.

capacitación, los cursos y los talleres que se les pide hacer en el ayuntamiento/junta de distrito municipal.		
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos, por ejemplo: indicadores de si hay unas condiciones para el reconocimiento del buen trabajo, cuántos ganan este reconocimiento por año.		No se ha medido la frecuencia y tipo de acciones de reconocimientos individual y de equipos.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considere lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados de lo siguiente:

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a:</p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional, por ejemplo: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud), apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al</p>		No se ha medido el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos más allá de la misión institucional..

<p>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 reputación de la organización, como contribuyente a la sociedad local / global y con relación a la sostenibilidad..</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 evidencia ha medido la Opinión de los Munícipes y medios de Comunicación sobre la entidad .munucipal.</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 el impacto de la Organización en el desarrollo económico del Municipio.</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 evidencia se ha medido 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.</p>
<p>6) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). Resultados de medición de opinión de los munícipes y la sociedad sobre qué tan abierto, disponible, accesible, transparente y ético es el gobierno local.</p>		<p>No se evidencia se ha medido la Opinión Pública general sobre la accesibilidad y la transparencia de la Organización y su comportamiento ético respecto a los principios y valores de los servicios públicos,</p>

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

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

<p>Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social:</p> <p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos, por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas (cantidad de iniciativas y qué resultados presenta la entidad del gobierno local para contribuir a la mejora del medio ambiente).</p>		<p>No se ha realizado actividades para preservar, la Presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales,</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>En el Ayuntamiento se realizan relaciones con grupos de regantes del Municipio, en el proceso de selección de obras prioritarias en asambleas comunitarias y en el proceso de conformación / Actualización del plan de Desarrollo Municipal. Evidencias. Participación de 5 Núcleos de regantes.</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</p>		<p>No se ha medido el grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación.</p>

<p>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>No se evidencia número de apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas.</p>
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. Reportes de resultados o estadísticas de las actividades de ayuda a la sociedad, de actividades de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.</p>	<p>La</p>	<p>No se evidencia en el ayuntamiento se cuenta con una comisión de educación en diferentes temas</p>
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. por ejemplo: número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, reuniones, alianzas, otros.</p>		<p>No se han realizado intercambios productivos de conocimientos. e información con otras ayuntamientos.</p>

7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas, jornadas de vacunación para munícipes o para empleados).		No se han realizado programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes dirigidos a los ciudadanos y 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 ha medido resultado de la responsabilidad social de sostenibilidad del medio ambiente del gobierno local.
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No se evidencia se ha determinado número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la Institución.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal:		No se han medido resultados en indicadores de eficiencia en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.

Documento Externo
SGC-MAP

1) 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 resultados en indicadores de eficiencia en términos de Outcome.
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se ha medido resultados en indicadores como de eficacia en términos productos y resultados de la evaluación comparativa.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se evidencia se ha Establecimiento de indicadores en relacion al grado de cumplimiento de contratos /acuerdos o convenios.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se ha medido resultados en indicadores de eficacia en términos de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se han medido resultados en indicadores de eficacia en términos de innovaciones en servicios/productos.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha medido resultados en indicadores de eficacia en términos de implementación de reformas del sector público.

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

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

<p>Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de:</p> <p>1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>		<p>No se ha realiza la gestión de re resultados disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima,</p>
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>		<p>No se han medido resultados en indicadores de eficiencia relacionados a la mejora e innovación de procesos.</p>
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo), se refiere a qué resultados de aprendizaje registra la organización, qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.</p>		<p>No se han medido resultados en indicadores de eficiencia relacionados a innovaciones implementadas o de acciones correctivas.</p>
<p>4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.</p>		<p>No se han medido resultados en indicador de eficiencia relacionados a la eficacia de las alianzas.</p>
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc., por ejemplo: porcentaje de concordancia entre la estructura aprobada y la nómina, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros</p>		<p>No se han medido, resultados en indicadores de eficiencia relacionados al impacto de la tecnología en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de</p>

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).	El Ayuntamiento de Los Ríos, se ha mantenido en una posición estable, manteniendo un procedió de 35.38 %. Evidencia. 4 Informes trimestrales: 2024.	
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No, se evidencia en la institución que se ha realizando auditorías o evaluaciones 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 ha realizado en la institución resultados de reconocimientos por ejemplo. en la participación a Concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	El cumplimiento del presupuesto es medido a través del Sismap Municipal en los informe de la ejecución presupuestarias trimestrales Evidencia. Sismap Municipal 100 % en el indicador de gestión presupuestaria y finanzas.	
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se han medido los resultados relacionados al costo efectividad

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

Documento Externo
SGC-MAP