

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

Sector Municipal

AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE CONSTANZA

FECHA:

MARZO 2026

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Valuación Individual.

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

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO 1: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>El Ayuntamiento de Constanza tiene formulada y Desarrollada la misión y la visión de la organización, implicando los grupos de interés a través de sus opiniones.</p> <p>Socialización con el alcalde y los directivos departamentales de la Misión y Visión de la institución.</p> <p>Evidencia: Publicación en la portal web, mural y escaneada en memorándum interno.</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>En el marco de los valores institucionales sean establecido un conjunto de charlas motivacionales y audiovisuales de desarrollo de respeto y empatía, con el propósito de contribuir con el desarrollo de las funciones en los procesos administrativos de la institución.</p> <p>Evidencia - Publicaciones en el portal Web de la institución, mural y expresado en el plan Municipal de Desarrollo. Listado de los participantes con la descripción de los departamentos y cargo que ocupan. Contamos con un marco de valores alineados con la Misión y Visión de la institución, respetando el marco</p>	

	<p>general del sector público. Evidencia: Publicación en el portal Web, mural de la institución y Plan Municipal de Desarrollo (PMD).</p> <p>Evidencia: Publicación de la misión, la visión y valores en lugares visibles.</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>La garantía comienza desde el primer día de un empleado y se refuerza anualmente.</p> <p>Todo nuevo servidor municipal recibe un manual de manual donde se explica no solo la Misión, sino la función de su puesto específico.</p> <p>Una vez al año, se realiza una jornada de "Refrescamiento Institucional" para todo el personal, alineando los objetivos operativos del año con la Visión a largo plazo. Incluye los valores institucionales (Responsabilidad, Disposición, Empatía) como ítems puntuables en la evaluación de desempeño laboral.</p> <p>Incentivos o reconocimientos públicos al cumplimiento de las metas operativas de cada departamento.</p> <p>Consejo de Desarrollo Municipal Presenta formalmente los objetivos estratégicos ante las organizaciones de desarrollo local, líderes comunitarios, instituciones de Constanza, permitiendo que ellos validen si los objetivos del Ayuntamiento coinciden con las necesidades del pueblo.</p> <p>Evidencia: Reporte fotográfico en el portal Web del Ayuntamiento. Listado de asistencia de las reuniones y socializaciones.</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 el 2024 revisamos la misión, la visión y los Valores, sin modificar las estrategias ya que vimos que se ajustaba a las áreas y actividades que se deseaban aplicar, como es el plan de Municipal de Desarrollo.</p> <p>Evidencia: incorporación de tecnología a disposición de los usuarios a través de redes sociales, sistema de seguridad de datos entre otros.</p> <p>Se evalúa periódicamente, ajustando de la Misión y Visión frente a cambios del entorno (ej. nuevas leyes de administración pública o desastres naturales).</p> <p>-Se evalúa con las partes interesadas (sociedad civil, sector turístico y agrícola).</p> <p>-Evaluamos si hay cambios en los procesos de facilitación de trámites tecnológicos en línea (nuevas plataformas, páginas web).</p> <p>-La Visión la integramos con resiliencia climática y la protección de nuestra hidrográficas, implementando charlas con especialistas en el área de ambientalista, donde participan Medio Ambiente, Instituto Nacional de Recursos Hídricos (INDRHI) entre otros.</p> <p>Se realiza la mesa de Directores departamentales revisan la viabilidad operativa.</p> <p>Se realiza la Mesa Ciudadana con Representantes del sector hortícola, hotelero y juntas de vecinos validan si los valores del ayuntamiento siguen respondiendo a sus necesidades.</p> <p>Actualizamos del Plan Municipal de Desarrollo (PMD), asegurando que cualquier cambio en la</p>	
---	--	--

	<p>Misión o Visión se traduzca de inmediato en el presupuesto y en los planes operativos anuales (POA).</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>El Ayuntamiento cuenta con un manual de ética elaborado para uso interno de la institución. Evidencia: Manual de Ética Impreso, listado de asistencia de socialización.</p> <p>El ayuntamiento instruye en cuanto al comportamiento no ético, con una ficha documentos visuales rápidos sobre "Qué hacer si me ofrecen un incentivo", esto genera menor probabilidad de fraudes y sanciones legales en la institución, y inspira mayor confianza por parte de proveedores, las autoridades y la sociedad</p>	
<p>6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).</p>	<p>El ayuntamiento realiza reuniones para socializar la ética y los valores de la institución, con el fin de inculcar el respeto y la lealtad entre los empleados. Evidencia: fotos de reuniones, videos motivacionales, lista de asistencia entre otros.</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>El ayuntamiento de Constanza no cuenta con el organigrama debidamente estructurado y organizado, aun se tiene elaborado y aprobado está en proceso de actualización, con los cargos pertinentes y en funciones</p>
<p>2) Gestionan en base a un manual de funciones con responsabilidades definidas por áreas, donde se establecen las competencias definidas para garantizar la agilidad de la organización, un manual socializado con todo el personal.</p>	<p>El ayuntamiento cuenta con un manual de funciones por cada departamento, adaptado a las necesidades y objetivo de la institución, el cual ha sido socializado por todos los empleados para su mejor comprensión y aplicación. Evidencia: Manual de funciones aprobado, fotos de socialización del mismo, lista de participación.</p>	

<p>3) Definen objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas; con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Contamos con un plan operativo anual POA que nos permite medir y evaluar el desempeño y el pacto de la organización. Evidencia: POA publicado en Página web.</p> <p>Existe una ficha técnica de evaluación, de acuerdo a los grupos ocupacionales de la institución, se califican en base al desempeño de funciones y características individuales aplicadas a un grupo de 232 trabajadores activos.</p> <p>Evidencia: Fichas de Empleados, Ficha de Totalización, Publicaciones en el SISMAP.</p>	
<p>4) Impulsan la conformación del Consejo De Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.</p>	<p>Contamos un comité del Consejo de Desarrollo Municipal y Consejo Económico y Social; con sus funciones definidas y en consenso con el Concejo de Regidores. Evidencia: Resolución aprobada, minutas, fotos, listado de participantes. Publicaciones en el SISMAP.</p>	

<p>5) Cuentan con un sistema de gestión para el seguimiento del rendimiento de la entidad de gobierno local de acuerdo con las funciones institucionales, los servicios comunitarios y expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los municipios y clientes.</p>	<p>En el ayuntamiento de Constanza contamos con un Departamento de Participación Comunitaria que da seguimiento a las necesidades comunitarias y grupos de interés. Evidencia: Informes, solicitudes de los municipios y grupos de interés, fotos de reuniones.</p> <p>Los departamentos de Participación Comunitaria, Cultura, Niñez, Juventud, libre Acceso a la Información; ejecutan planes de socialización en cada una de estas áreas de acuerdo a cada función institución, vinculados directamente a los indicadores de gestión (recolección de residuos, reuniones, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, vecinales sector vulnerable, etc).</p> <p>Evidencia: Informes, Actas de Asambleas, solicitudes de los municipios y grupos de interés, fotos de reuniones y publicación web y SISMAP.</p>	
<p>6) Usan sistemas de información de gestión, de control interno y de gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>En el Ayuntamiento de Constanza los encargados Departamentales planifican sus actividades con antelación, de acuerdo a su cronograma de ejecución, para posteriormente socializar y dar cumplimiento al POA.</p> <p>Evidencia: Plan de Trabajo, Cronograma de Actividades, Asistencia de socialización, fotos y publicación en la Web.</p>	
<p>7) Designan un enlace responsable del sistema y Realizan mensualmente reuniones con los encargados de área para socializar los avances en el SISMAP Municipal e identifican buenas prácticas en los gobiernos municipales colindantes.</p>	<p>Contamos un enlace responsable del SISMAP donde se realizan reuniones y consultas constante con los encargados de área, para revisiones y seguimiento.</p> <p>Evidencia: Nombramiento de enlace SISMAP, fotos de reuniones con encargados, informes y listado de participación.</p>	
<p>8) Aplican los principios de gestión de la Calidad total (planifican, desarrollan, controlan y actúan a tiempo) o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>Realizamos autoevaluación con metodología CAF y cada año planificamos para el sistema de gestión de calidad nuestro Plan de Mejora Institucional CAF,</p> <p>Evidencia: Autoevaluación, Guía CAF.</p>	

9) Implementan una estrategia de administración Electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	El ayuntamiento cuenta con los sistemas digitales: MUNICIPIA, SISACNOC, SIAB, NOBACI, SASP, SISALRIL, TSS, BARESERVAS BAKING, adaptado a los distintos departamentos administrativos, de acuerdo a sus necesidades. Evidencia: Reportes físicos y digitales, colmadas a la plataformas del SISMAP.	

<p>10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>El ayuntamiento de Constanza cuenta con una estructura física adecuada para la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. Evidencia: Plantel físico, fotos y asistencia de mesas de trabajo que se desarrollan las actividades cotidianas de la alcaldía.</p>	
<p>11) Confirman una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El ayuntamiento ha creado las condiciones para una comunicación interna eficaz, por medio de la emisión de memorándum, circulares, redes sociales y de manera física, que mantiene constante comunicación con el público en general, Evidencia: Redes sociales, página institucional y SISMAP</p>	
<p>12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Se promueve la cultura de innovación a través de las capacitaciones (INAP, MAP, LIGA MUNICIPAL, NOBACI) en talleres. Evidencia: Fotografías de talleres, asistencias, incorporación de nuevas estrategias en la elaboración de los procesos.</p>	
<p>13) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los Mismos.</p>	<p>A través de una reunión mensual con el personal informa sobre las iniciativas a implementar en la institución. Evidencia: Convocatoria interna, manual del proceso a implementar, fotos y asistencia.</p> <div data-bbox="842 1268 1163 1354" style="border: 1px solid black; text-align: center; padding: 5px; margin: 20px auto; width: fit-content;"> <p>Documento Externo</p> </div>	

Subcriterio 1.3 Inspirar, motivar y apoyar a la	personas en la organización y actuar como de referencia	
Ejemplos:	Modelo Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Los líderes (máxima autoridad Ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:		
Predican con el ejemplo, actuando reuniones 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 institución se han implementado reuniones y actividades de integración, con el propósito de motivar al personal con el fin de integrarlo en un mejor ambiente de trabajo. Evidencia: Fotos de Socialización, asistencia.	

GUÍA CAF SECTOR MUNICIPAL 2020

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.	Se promueve una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados. Evidencias: conversaciones de grupos departamentales de WhatsApp, reuniones, comunicaciones, y de más.	
--	--	--

<p>4) Informan y se consultan los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización por medio de reuniones, circulares, murales informativos, encuestas, buzones de sugerencias y/o redes sociales.</p>	<p>Se comunican las actividades institucionales. Grupo de WhatsApp, circulares y comunicaciones realizadas por el departamento de Recursos Humanos. Evidencia: listado de asistencia, minutas y fotos.</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>El ayuntamiento dispone de los equipos y las herramientas necesarias para que el personal logre el buen desarrollo de sus tareas, se dispone de capacitaciones según las necesidades detectadas. Evidencias: Maquinarias, software, certificados de participación, charlas, cursos y talleres.</p>	
<p>6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Se motiva al personal a empoderarse, Asignando responsabilidades que anima a tomar decisiones y analizar las maneras más factibles de realización de dichas responsabilidades, aumentando en ellos la confianza en el trabajo. Evidencias: Designación de responsables de proyectos de trabajos</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>A través de los diferentes talleres de formación se promueve el aprendizaje y el desarrollo de las competencias. Evidencias: Plan de Capacitación Anual, certificados y listados de participación, charlas y talleres.</p>	
<p>8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>El ayuntamiento promueve y premia es esfuerzo de los empleados de manera pública, mediante la entrega de reconocimientos y premio o bonificación en efectivo. Evidencia: publicaciones, confección de reconocimientos placas, fotos publicadas en la página gubernamental y de mas</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>A través del presupuesto Participativo Municipal (PPM), La organización detecta las necesidades de las distintas comunidades y las clasifica por escala de importancia, luego las remite al departamento correspondiente para ser evaluadas e incluidas en el presupuesto participativo. Evidencia: Acta de asamblea, fotos, resolución y registros.</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.</p>	<p>El ayuntamiento de Constanza mantiene una constante comunicación y enlaces con las distintas autoridades de la comunidad, ofreciendo charlas de orientación para la seguridad ciudadana de las distintas normas tanto viales como de ordenamiento en las distintas zonas del pueblo. Evidencia: fotos, videos, lista de asistencia a actividades y demás.</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Se identifican las políticas públicas concernientes a las organizaciones y las incorporamos a la gestión como son; educación, seguridad ciudadana, de salud y medio ambiente, de acuerdo a las normas establecidas por las distintas autoridades. Evidencia: Operativos médicos realizados con la cooperación del hospital Pedro Antonio Céspedes de esta localidad, charlas de educación vial para orientar a la comunidad. fotos de actividades y lista de asistencia.</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.</p>	<p>En la alcaldía de Constanza, los planes y metas que se establecen están en sintonía con las políticas públicas y se ajustan para cumplir con la Estrategia Nacional de Desarrollo, siguiendo así las directrices del gobierno local. Evidencia: Plan Municipal de Desarrollo</p>	

<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, entidades del sector municipal, etc.).</p>	<p>La alcaldía cuenta con asociaciones y enlace con diferentes grupos de la sociedad como el patronato de salud, el Asociación para el desarrollo de Constanza, Comité Económico Social, Comité de Seguridad Ciudadana. Juntas de Vecinos. Evidencia: fotos de reuniones, acuerdos archivados y publicados en la página web de la institución y lista de asistencia en actividades.</p>	
--	--	--

6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	La Alcaldía participa de actividades sociales organizadas por distintas instituciones, Como: sector educativo, religioso, deportivo, cultural, entre otros. Evidencias: Fotos y lista de participación.	
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.	Se promueve la conciencia pública y la buena reputación de la alcaldía de la mano con el departamento de prensa y publicidad, presente en cada actividad realizada para el conocimiento de los munícipes. Evidencia; Fotos y videos de las distintas actividades que realiza el ayuntamiento. en las redes sociales y otros medios de comunicación.	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Analiza el entorno, los cambios locales, e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los nacionales vocales.</p>	<p>El ayuntamiento se enfoca en los Planes de Desarrollo Municipal, Ordenamiento Territorial, Presupuesto Anual, Presupuesto Participativo, junto al Ministerio de Medio Ambiente, trabaja en planes de resiliencia hídrica, ya que la deforestación y la erosión afectan la producción agrícola.</p> <p>Adopción de estándares internacionales de transparencia (vía SISMAP Municipal) obliga a la alcaldía a digitalizar procesos y rendir cuentas de forma constante.</p>	
<p>2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La alcaldía ha identificado y clasificado a los distintos grupos juveniles con necesidades de apoyo y colaboración para realizar actividades recreativas y deportivas a través del departamento de deporte y de la niñez. Evidencias reuniones, fotos y lista de</p>	

	asistencias.	
3) Analiza las reformas públicas sectoriales para revisar/redefinir estrategias efectivas en beneficio del municipio o demarcación, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.	Se revisan y debaten las reformas en los diferentes sectores públicos junto con los grupos interesados y el Consejo de Regidores para ajustar y mejorar estrategias que beneficien al municipio. Evidencia: Fotos de reuniones, registros de asistencia y decisiones tomadas.	
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.	El ayuntamiento realiza la evaluación anual del desempeño anual y en la misma se evidencian las fortalezas y debilidades de la misma. Evidencia: evaluación del desempeño realizada año 2023.	
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	La Alcaldía lleva a cabo el proceso de participación ciudadana a través de asambleas y reuniones públicas de la mano con la oficina de participación comunitaria, para planificar el Presupuesto Participativo. Evidencia: Reuniones en las comunidades, Actas de las reuniones públicas y el Plan de Inversión del Presupuesto Participativo en proceso de aprobación.	

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 Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).</p>	<p>Con base en la Misión y la Visión de la Institución, se ha creado el Plan Municipal de Desarrollo correspondiente al período 2023-2027. Para respaldar esta información, Evidencia: Plan Municipal de Desarrollo 2023-2027, así como las publicaciones disponibles en el Mural y en el portal web.</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>Involucramos a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Para ellos tenemos conformados los diferentes comités de desarrollos. Evidencia: Consejo Económico y Social Municipal, Comité Municipal de Desarrollo, Comité de Seguimiento del Presupuesto Participativo 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>Incentivamos la participación de la comunidad en la Elaboración del presupuesto participativo mediante las asambleas comunitarias y reuniones con las Juntas de Vecinos a través del departamento participación comunitaria. Evidencia; fotos de actividades para tales fines, lista de asistencia, 40 registro de juntas vecinales y de más.</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>Se ha estructurado un equipo de Mujeres del ayuntamiento en conjunto con el Ministerio de la Mujer se ha capacitado en cuanto al de Empoderamiento de la Mujer en la Sociedad, aportando un mensaje a través del portal web. Evidencia: Fotos, listado de asistencia, publicación web.</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>Participa en la planificación en conjunto con la Unidad de Gestión Ambiental, en actividades orientadas a las acciones orientadas al manejo de desechos sólidos. Evidencia: Comunicación interna, asistencia y fotografía.</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.	Se elabora un presupuesto anual de la institución completa y además un Plan Anual de Compras. Evidencia: Plan Anual de Compras y el Presupuesto Municipal y licitaciones oportunas.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
	(Detallar Evidencias)	
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.</p>	El ayuntamiento cuenta con un PMD alineado al plan Estratégico, formulado para implantar la estrategia y planificación. Evidencia: PMD aprobado, físico y digital en marcha y actualizado.	
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Se implementa el plan Municipal de Desarrollo y para las diferentes áreas de la organización hemos elaborado el Plan Operativo Anual (POA). Evidencia: POA y PMD.	
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	A través de las circulares, redes sociales, comunicaciones, reuniones, entre otras.	
4) Socializa con los grupos de interés y el Concejo, los objetivos, planes y tareas, así como la ejecución de los mismos, logros y metas alcanzadas, con una cultura de rendición de cuentas y transparencia de cara a los ciudadanos.	Se realizan informes trimestrales y una rendición de cuentas anual que se presenta a los grupos de interés, el Concejo de regidores y ciudadanos en general; garantizando la transparencia de cara a los ciudadanos.	
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.	Realizamos mediciones y evaluaciones periódicas, mediante informes trimestrales, matriz de avance y reuniones mensuales, para conocer el nivel de avance alcanzado en el POA y realizar los ajustes o cambios necesarios. Evidencia: Informes, matrices, listado de asistencia y fotos.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal: 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Implementamos sistemas de selección basados en méritos y competencias técnicas, visibles para la ciudadanía, para fortalecer la confianza institucional. Pasamos de la Evaluación del Desempeño Real, a una observación subjetiva a una medición en sistema, basada en indicadores vinculados al servicio al ciudadano.</p>	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF, etc.</p>	<p>Realizamos anualmente autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF. Evidencia: autoevaluaciones CAF-2023 Y 2024.</p>	
<p>3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se realiza a través de encuentros con partes interesadas y se comparte en las redes sociales. Evidencia: fotografías de las reuniones y publicaciones en el sitio web.</p>	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>Se emplean dispositivos electrónicos en todos los departamentos y oficinas, así como sistemas digitales que ayudan a facilitar, organizar y hacer más transparente el trabajo para que la ciudadanía pueda tener acceso a ello. Evidencia: publicaciones en el portal web y la Oficina de Acceso a la Información.</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>Se garantizan los recursos necesarios mediante el presupuesto anual de la institución, así como a través del Plan Anual de Compras (PAC) y el Plan de Mejora (PMD) Se consideran los resultados alcanzados y se llevan a cabo las mejoras pertinentes. Evidencias: Documentos colgados en el 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>Se realizan reuniones previas con el Alcalde, y encargados de los departamentos, con el fin de socializar las debilidades departamentales para lograr estrategias que puedan efectuar el mejor desenvolvimiento de las funciones, talleres, cursos, capacitaciones con organismos externos. Evidencia: Memorándum Interno al Alcalde y encargados departamentales, solicitudes a instituciones para capacitar a los empleados, fotos y asistencias.</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>La Alcaldía de Constanza cuenta con una política definida la cual se implementa en el departamento de Recursos Humanos de forma transparente y ajustada a las normas internas de la institución, como requerimiento y normas de reclutamiento, designación de funciones claras y plasmadas en el manual de puestos, se toma en cuenta las capacidades de cada empleado y su formación para la ocupación de los puestos así como también se forma por medio de capacitaciones a los empleados que no han obtenido el desempeño esperado en un periodo determinado. Evidencia: evaluación del desempeño realizada en el año 2023 y 2024 y 2025. Manual de puestos entregado a los distintos departamentos, entre otros.</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>Contamos con un manual de cargos y funciones aprobado. Un manual de ética y una política de selección. Evidencia: Manuales de Cargo y funciones impreso y plasmado en el PMD 2024-2027</p>	

<p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>Se implementa la evaluación del personal con el objetivo de seleccionar el personal adecuado para cada área, ajustándonos a la misión, visión y los valores 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>Existe la implementación de becas universitarias destinadas al personal, con el objetivo motivarles al desarrollo intelectual y a su vez crecer en el ámbito laboral y logrando mejor desempeño.</p>	
<p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente. El sistema de evaluación del desempeño del personal incluye indicadores relevantes para las decisiones a tomar, por ejemplo: promociones, rotación interna, entre otros.</p>	<p>Se lleva a cabo una evaluación anual para verificar rendimiento del personal, con el objetivo de definir acuerdos sobre su desempeño y supervisar este de manera regular en el 2025. Evidencias: Evaluación del Desempeño del personal modelo CAF 2020.</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 ha realizado este proceso.</p>

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

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

<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>Se selecciona un plan de capacitación con el objetivo de desarrollar las competencias de los empleados y se identifican sus habilidades futuras para darle seguimientos y refuerzos.</p> <p>Evidencia: plan anual de capacitación, fotos y lista de asistencia de los empleados en capacitación.</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos el ayuntamiento.</p>	<p>Se captan talentos necesarios por medio de la elaboración del plan de capacitación anual partiendo de la detección de necesidades de capacitación de los servidores públicos. Evidencia: Plan Anual de Capacitación PAC.</p>	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. Los planes de capacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.</p>	<p>A través del plan de capacitación y manual de inducción se pueden desarrollar competencias de desarrollo laboral. Evidencia: Plan de capacitación PAC.</p> <p>A través del plan de capacitación se desarrollan estas habilidades y competencias necesarias para ejercer el liderazgo y para el manejo de los instrumentos utilizados en la gestión pública y que están disponibles para el desarrollo de las actividades de cada área. Evidencia: Plan de capacitación. PAC.</p>	

<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>El departamento socializa con los nuevos ingresos con el fin de orientarlos, se hace entrega del manual de cargo y funciones.</p>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.</p>	<p>Evidencia: Manual de cargo y funciones en físico.</p> <p>En la institución se promueve a los empleados, tanto interna como externamente, que demuestran tener habilidades destacadas en áreas distintas a aquellas para las que fueron asignados. Evidencia: Comunicado de acción de personal para la asignación de traslados y cambios de ascenso, cambio en la nómina.</p>	
<p>7) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>El departamento socializa con los nuevos ingresos con el fin de orientarlos, se hace entrega del manual de cargo y funciones.</p>	
<p>8) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.</p>	<p>Evidencia: Manual de cargo y funciones en físico.</p> <p>En la institución se promueve a los empleados, tanto interna como externamente, que demuestran tener habilidades destacadas en áreas distintas a aquellas para las que fueron asignados. Evidencia: Comunicado de acción de personal para la asignación de traslados y cambios de ascenso, cambio en la nómina.</p>	
<p>9) Elabora y actualiza anualmente plan de formación al personal y presupuestar para que pueda ser implementado, que incluyan métodos modernos (formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos, uso de las redes sociales, inducción a la administración pública municipal y contenidos formativos vinculados al Impulso de políticas de igualdad e inclusión social desde el gobierno local).</p>	<p>La organización lleva a cabo y fomenta la formación del personal utilizando métodos tanto en línea como presenciales, a través de entidades acreditadas como INAP, y otros. Evidencia: Certificados de participación, Lista de asistencia a talleres presenciales y virtuales.</p>	

<p>10) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>11) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el Costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p> <p>12) Brinda al personal la retroalimentación de su Evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.</p>	<p>Se han incluido en el plan de capacitación anual actividades de este tipo ya que es una técnica muy necesaria para dar un servicio de calidad en la presente gestión. Evidencia: Plan de Capacitación.</p>	<p>Aun no se ha realizado este proceso</p> <p>No se ha realizado este proceso.</p>
--	---	--

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>La organización fomenta un ambiente de comunicación fluida y colaboración mediante la formación de diversos comités que se encargan de llevar a cabo las distintas actividades. Además, se organizan encuentros entre los líderes de departamento y sus equipos para promover el trabajo colaborativo. Evidencia: formación de comités, la celebración de la Navidad, un angelito navideño, así como fotografías y actas de las mismas.</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>Se involucran los empleados en el desarrollo de planes, estrategias y metas para las acciones de mejoras, como: a) Comité de Compras y Contrataciones; b) Comité de calidad, equipo NOBACI, Comité para el Plan de ordenamiento territorial. Evidencia: Lista de reuniones, fotos, avances del POA.</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>Se realizan reuniones con los encargados departamentales con el objetivo de coordinar estrategias para garantizar los objetivos del ayuntamiento. Evidencia: Fotografía, listado de Asistencia</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>El personal de la institución está debidamente identificado con uniformes y carnets. Evidencia: Carnets y uniformes usado por el personal.</p>	

<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.</p>		<p>No se realiza encuestas de clima laboral</p>
<p>6) Vela por las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo prevención y cuidado de la salud; atendiendo a los requisitos de seguridad laboral y el cumplimiento de los mismos.</p>	<p>La institución toma en cuenta el cuidado de la salud de los empleados, como implementación de fumigación y limpieza de los alrededores de las instalaciones dentro y señalización de rutas de escape, rampas, dos ambulancias para el servicio tanto de emergencias internas como comunitarias, limpieza y recogida de basura en el entorno. Evidencia: fotos de ambulancias, barridos y señalizaciones en el edificio.</p>	<p>La institución no cuenta con vigilancia mediante cámaras de continuo monitoreo al espacio de trabajo e instalaciones y oficinas. No cuenta con una caja de primeros auxilios en las instalaciones.</p>
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados, por ejemplo: la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a distancia.</p>	<p>De acuerdo a la situación laboral del empleado y sus funciones, en algunas ocasiones se ha flexibilizado el horario, con el propósito de cumplir en otras actividades fuera del horario laboral establecido.</p>	
<p>8) Cumple el tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.</p>	<p>El ayuntamiento facilita atención especial a los empleados que por su condición física lo requieran, dando flexibilidad de horarios. Evidencia: Permisos expedidos por el sistema.</p>	
<p>9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>El departamento coordina con los encargados, los empleados de escasos recursos, y hace entrega de ordenes de comida, se coordina alguna receta médica y se apoya en algún trámite que puedan necesitar. Evidencia: Fotocopia de Cedula, receta, orden de entrega.</p>	
<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>Se reconoce al empleado por desempeño laboral, participación en actividades, días festivos como Dia de la madre, mujer, padre, Trabajador y cena en diciembre, de forma monetaria y emocional. Evidencia: Fotografías colgadas en la web.</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.	Está conformado por 5 miembros de diversos departamentos, con el propósito de crear espacios donde el empleado pueda expresarse. Evidencia: Fotografía de la reunión de conformación, listado de asistencia.	
--	--	--

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
La Entidad Municipal: 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,	El ayuntamiento realiza frecuentemente reuniones con la Mesa de Dialogo Ciudadana, Asociación para el Desarrollo de Constanza, Consejo Económico Social, Cabildo Abierto, Asambleas de Ciudadanos y Patronato de Salud entre otros, tiene hermandad con la Embajada de Perú Japón Evidencias: Acuerdos firmados, fotografías de actividades, listado de asistencia.	

<p>Proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales. Además, el Consejo de Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.</p>		
<p>2) Desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Se han llevado a cabo actividades como mesas de trabajo y diálogos sociales con el Consejo Económico y Social Municipal, así como reuniones o asambleas relacionadas con la evaluación y revisión del Presupuesto Municipal, Presupuesto Participativo. Evidencia: actividades y actas de reuniones, actas de asambleas y fotografías.</p>	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>		<p>No se ha realizado este proceso</p>
<p>4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Las necesidades se identifican a través de mesas de trabajos con el Consejo Económico Social, Clúster y Asociación para el Desarrollo de Constanza, estableciendo periodo de ejecución: corto, mediano y largo plazo. Evidencia: Acuerdos firmados, fotografías y asistencia.</p>	

<p>5) Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Contamos con un departamento de compras y contrataciones que se encarga de velar porque los proveedores cumplan con los requisitos que establece la ley. Evidencias: credenciales del suplidor y documentaciones.</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal: 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, proveedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.</p>	<p>Se ha incentivado la participación de los ciudadanos como clientes en el proceso de toma de decisiones a través de grupos de consulta, como el Consejo Económico y Social, asambleas de Presupuesto Participativo y Comités de Supervisión, entre otros. A través del portal se tiene un espacio para quejas o sugerencias. Evidencia: Registro de asistencia a las asambleas y fotografías de diversas actividades y reuniones.</p>	
<p>2) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.</p>	<p>El ayuntamiento después de socializar con los sectores de desarrollo en el municipio, procesa la información y tabula datos que pueden incorporarse a la planificación de nuestros procesos de planificación y ejecución. Evidencia: Fotografías, Minutas de socialización, asistencia.</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</p>	<p>Se realizan videos cortos por departamento donde se informan las funciones y los procesos internos de gestión, haciendo un llamado a los ciudadanos a conocer cada servicio del ayuntamiento. Evidencia: Videos</p>	

Servicios al Ciudadano.	colgados a la web.	
-------------------------	--------------------	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplo	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Se realiza EL presupuesto ajustado a las leyes de compra y contrataciones de servicios de forma eficaz y eficiente. Evidencia: Plan de Presupuesto Municipal PPM.</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>Se rige por el salario mínimo, en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres igualdad de cargo. Evidencia: Nóminas publicadas en la página web, SISMAP y SASP.</p>	
<p>3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>En los presupuestos de obras se calcula un 5%, y en los gastos corrientes se ajusta un porcentaje según si existe variación en el presupuesto del año anterior. Evidencia: Presupuesto colgado en la página del ayuntamiento y SISMAP.</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 Alcaldía emite los registros financieros a través de las plataformas electrónicas para ser convalidadas por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) para su eficiente ejecución. Evidencia: Base de datos de los sistemas contables y documentos anexos.</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 alcaldía cuenta con un plan de presupuesto anual de planificación presupuestaria y de control de gastos y costos, clasificado por proyectos. Evidencia: Plan Anual de Presupuesto.</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>El Ayuntamiento cuenta con funciones distribuidas y descentralizadas por áreas, donde cada una desempeña su papel conforme a lo establecido en el Manual de Funciones. Evidencia: Manual de Funciones.</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>El Ayuntamiento garantiza la transparencia en sus finanzas mediante la elaboración de un plan anual de gastos y un plan anual de adquisiciones. Evidencia: informes mensuales enviados, los reportes a los organismos de supervisión municipal y la rendición de cuentas anual.</p>	
---	--	--

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la Organización.</p>	<p>La información es almacenada y procesada en los diversos sistemas administrativos de la organización, como: Recursos Humanos, Contraloría, Contabilidad, Tesorería, Compras Libre Acceso a la Información y Participación Comunitaria. Evidencia: Diversos sistemas de información electrónica.</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>La información está disponible para ser monitoreada Externamente a través de la herramienta informática, ya que está cargada de manera transparente en nuestro portal. Evidencia: Portal Web del Ayuntamiento.</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>El ayuntamiento de Constanza cuenta con Una red que enlaza con todos los departamentos, para potenciar las actividades. Evidencia: Sistemas operativos en distintos departamentos. A Alcaldía cuenta con sistemas digitales, así como de</p>	

4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		En estos momentos no se ha implementado.
--	--	--

<p>5) Asegura el acceso y el intercambio de información relevante por medio de canales externos e internos y datos abiertos con todas las partes interesadas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas (colocando la nómina, la tasas, arbitrios y responsables de los procesos para otorgar la licencia urbanística, acta de conformación del consejo de desarrollo), reglamento de funcionamiento aprobado por el concejo de regidores y el detalle (nombre, contacto y sector), ranking del último corte oficial del SISMAP Municipal.</p>	<p>Se asegura el acceso y el intercambio de información por medio de los diferentes sistemas operativos de cada departamento, cargados al portal del ayuntamiento. Evidencia: Portal web y SISMAP.</p>	
<p>6) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>La institución cuenta con equipos y software que salvaguardan las informaciones que realizan los empleados en cada departamento, de acuerdo a las tareas asignadas. Evidencia: Los sistemas en uso por cada departamento, y archivos guardados en los diferentes departamentos.</p>	

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal: 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Se han diseñado estructuras de archivos para adaptarlos a los distintos procesos que se realiza en cada departamento y guardar los datos de manera efectiva y organizada. Evidencia: Archivos digitales y físicos.</p>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>		<p>No hemos realizado este proceso</p>

<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)</p>		<p>No hemos realizado este proceso</p>
<p>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.</p>	<p>Se implementa en uso de la plataforma Municipal que es la plataforma en donde se almacenan todos los datos de los empleados del ayuntamiento, la cual esta enlazada en los departamentos de contabilidad, Recursos Humanos y técnicos que dan mantenimiento a la misma. Entre otras. Evidencia: la plataforma en uso en los distintos departamentos y documentos procedentes de ella, cargados en el SISMAP Municipal. Como la nómina SAP.</p>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés</p>		<p>En estos momentos no se ha realizado este proceso.</p>
<p>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.</p>	<p>Se implementa la seguridad necesaria para garantizar la protección efectiva de datos de la institución, a través de respaldos electrónicos. Evidencia: Asignación de personal administrativo para resguardar los respaldos.</p>	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>		<p>No se realiza este proceso.</p>

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Se realiza el mantenimiento de las edificaciones, equipos y los medios usados, a través de los distintos departamentos de servicios necesarios. Evidencias: Aprobación del presupuesto municipal para el mantenimiento de las diferentes oficinas municipales y la adquisición de equipos y suministros para los mismos.</p>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los munícipes, personal y visitantes.</p>	<p>Contamos con instalaciones en condiciones de trabajo seguras. Además, las oficinas y dependencias municipales están ubicadas en puntos estratégicos de la ciudad, tomando en cuenta rampas para personas vulnerables; brindando mejores condiciones a los munícipes, personal y visitantes. Evidencia: ubicación de las instalaciones y libre acceso al ciudadano. fotos</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>Aun no se ha realizado este proceso</p>
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Las instalaciones de la alcaldía siempre han estado abiertas al público para actividades necesarias sociales, Evidencia: fotos y lista de asistencias y otros.</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>El ayuntamiento cuenta con bombillos de bajo consumo y el uso alternado de equipos solo en horarios de trabajo así como de equipos adaptados al consumo de la alcaldía, como impresoras compartidas por departamentos, reutilización de papel para algunos trámites. Evidencias: Instalaciones del ayuntamiento.</p>	

<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes, por ejemplo: acceso a estacionamiento o transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad.</p>	<p>La alcaldía cuenta con parqueo seguro y espacioso para ser usado por los empleados, además con rampas para acceso a minusválidos, acorde a las necesidades del ciudadano estacionamiento o transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad. Evidencia: Fotos del parqueo para uso de los empleados los que cuentan con rampas para personas vulnerables.</p>	
--	--	--

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: 1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>Segmentamos la documentación según la necesidad. Los ciudadanos, comerciantes, asociaciones vecinales, proveedores y entes reguladores. Se conceptualiza las necesidades y opiniones para agilizar los procesos que requieren que la información fluya en tiempo real, y se monitorea a través de las redes sociales. Realizamos Mesas de Diálogo con el personal para identificar los "cuellos de botella" en los procesos internos. Describimos los de Procesos Clave, y mapeamos la ruta que sigue su solicitud dentro del ayuntamiento.</p>	
<p>2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.</p>	<p>Se implementa un inventario de activos, el cual Identifica la información que genera cada departamento (Tesorería, Planeamiento Urbano, Ornato, Archivo). Se clasifica la documentación (presupuestos, nómina), y se publica (Portal Web del ayuntamiento). Evidencia: Inventario físico, portal web.</p>	

<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. (Identificar qué acciones toma la entidad municipal para gestionar los riesgos que afectan el funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.</p>	<p>La alcaldía realiza reuniones con el personal para analizar el impacto de las acciones realizadas por la alcaldía y que aceptación tiene por los munícipes, por medio de organizaciones comunitarias y asociaciones de desarrollo. Además de analizar conjuntamente de que forma se puede mejorar. Evidencia: fotos y lista de asistencia a reuniones con juntas de vecinos de distintas localidades.</p>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>La alcaldía de Constanza cuenta con estructura Organizativa y Manual de funciones aprobadas. Evidencia: Resolución de Manual de Funciones y Organigrama.</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.</p>	<p>Se realizan reuniones para consensualismo con el concejo de regidores, para agilizar los procesos burocráticos de la institución. Evidencia: fotos y lista de participación.</p>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>El ayuntamiento de Constanza se dedica a optimizar los procesos nacionales e internacionales para garantizar mejores servicios. Evidencia: acuerdo de hermandad y colaboración con Arequipa Perú, acuerdo con la nación de Japón sobre la conservación del medio ambiente. Entre otros Evidencia: fotos, acuerdos y visitas a las localidades mencionadas.</p>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos, por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.</p>	<p>La alcaldía cuenta con una carta compromiso entre los encargados departamentales y personal en general para hacer cumplir de manera más efectiva los procesos internos. Evidencia: Carta compromiso firmada y sellada, acuerdos internos entre otros</p>	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up/resguardo de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>La alcaldía resguarda las informaciones de los empleados y de los distintos departamentos, haciendo una clasificación de los datos resguardados. Evidencia: documentos resguardados y sistemas de acceso limitado.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>La alcaldía reutiliza los equipos de oficina de manera eficiente, asignando los equipos más óptimos a los departamentos más demandados y donde los ciudadanos realizan más consultas de servicios. Evidencia: ubicación de equipos como impresoras, computadoras y reparación y mantenimiento de los equipos antiguos.</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 estos momentos la alcaldía no realiza este proceso de encuestas al ciudadano.</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 estos momentos la alcaldía no realiza este proceso de encuestas al ciudadano.</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>Promovemos la accesibilidad en línea a través del portal del ayuntamiento, en el apartado de transparencia correspondiente al departamento de Libre Acceso a la información. Evidencia: Formularios escritos, portal web.</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>Coordina y evalúa e identifica sus puntos críticos en los procesos fomentando una cultura de mejora continua entre los departamentos, permite que el presupuesto sea un reflejo fiel de las carencias de cada área, a su vez se socializa con ministerios y asociaciones de desarrollo, creando políticas nacionales, de igual manera se abordan problemas comunes (como el manejo de desechos sólidos o la gestión del agua) con mayor fuerza política y recursos compartidos.</p> <p>Evidencias: Minutas de mesas de Trabajo, Acuerdos del Presupuesto Participativo Municipal, fotografías, asistencia, portal web.</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. Definición de las condiciones de trabajo y comunicación para las actividades compartidas o codependientes entre diferentes instituciones.</p>		<p>No se realiza este proceso.</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>Existen grupos de WhatsApp con organizaciones e instituciones, de igual manera un correo electrónico, el cual se utiliza como medio de información y difusión del ayuntamiento. Evidencia: Grupo de WhatsApp. y correo electrónico.</p>	

4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		No se realiza este proceso.
---	--	-----------------------------

<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>Asistencia y minutas. La alcaldía cuenta con buenas relaciones para facilitar el 6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados. Se utilizan asociaciones en diferentes niveles de gobierno como Gobernación Provincial, distrito Educativo 06-02, Hospital del municipio, bomberos, entre otras instituciones, play Municipal. Clubes multiuso y demás. Evidencia: fotos de actividades, listado de asistencia y minutas.</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

1. 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.		La alcaldía no realiza esta medición.
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 alcaldía no realiza esta medición.
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).	El ayuntamiento ha logrado incorporar a más de 39 juntas de vecinos atreves del departamento de participación comunitaria y han realizado aportes sobre las opiniones y sugerencias para la inversión comunitaria. Evidencias: datos de las juntas, fotos de reuniones y listado de asistencia.	

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 hay evidencia de este proceso.
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.		La alcaldía no realiza esta medición.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). La opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.		No se tiene evidencias de este proceso.
2) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). La opinión de los munícipes sobre los servicios.		No se tiene evidencia de este proceso.
3) Variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: negocios, munícipes, proveedores (teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).		No se tiene evidencia de este proceso.

4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.		No se tiene evidencia de este proceso.
5) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. La opinión de los munícipes sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.		No se tiene evidencia de este proceso.
6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.		No se tiene evidencia de este proceso.
7) Digitalización en la organización. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.		No se tiene evidencia de este proceso.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal: 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.		No se tiene evidencia de este proceso
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. Resultados de indicadores del tiempo y respuesta que se les ofrece a las opiniones, quejas y sugerencias de los ciudadanos.		No se realiza este proceso

<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>La alcaldía ha fomentado el servicio en los distintos departamentos mejorando la calidad en los equipos y capacitación del personal para dar un servicio más oportuno y eficiente, con el fin de dar respuesta en menor tiempo de los servicios brindados y solicitados por los munícipes. Evidencia: recuperación de equipos y mantenimiento de los mismos, así como la adquisición de nuevas herramientas de trabajo, impresoras, computadoras, sillas y otros.</p>	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.</p>		<p>No se realiza este proceso.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	El ayuntamiento cuenta con contrato con 10 comunicadores de distintos canales televisivos y radiales que informan a la comunidad sobre los avances y actividades de la alcaldía también tenemos página web, redes sociales, brochurs, informativos demás. Evidencia: página web, redes sociales, brochurs y aportado de transparencia en el portal web y contrato firmado y notariado.	
2) Disponibilidad y exactitud de la información. Si toda la información que debe publicarse en la página web de la entidad municipal se publica completa y a tiempo, o cuántas veces al año y en qué proporción.	La alcaldía publica las informaciones de, manera oportuna en los distintos medios de comunicación como página web institucional y en nuestro portal de transparencia, así como las distintas emisoras contratadas para esos fines Evidencia: página web, emisoras radiales y televisivas entre otras	
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.	La alcaldía mide los objetivos trazados por la Institución se realizando informes trimestrales con los avances de las metas planificadas en Plan Operativo Anual (POA). Evidencia: Matriz de avance del POA.	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.		No se realiza este proceso
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	El Ayuntamiento en su página web y redes sociales tiene establecidos los horarios de servicios. Evidencias: Enlaces de las redes y pagina web de horario de prestación de servicios	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	Contamos con muestra en página web el tiempo y horario de prestación de servicios. Evidencias: enlaces página web.	
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.	El Ayuntamiento en su página web y mural de tesorería Tiene establecido los costos de los servicios. Evidencias: enlaces página web, publicaciones en murales.	
8) Disponibilidad de información acerca de	El Ayuntamiento en su página web tiene establecido los	

<p>la responsabilidad de gestión de los distintos Servicios. Si se asegura que los munícipes tengan acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad municipal.</p>	<p>procedimientos de sus servicios. Evidencias: enlaces página web.</p>	
---	---	--

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>El ayuntamiento convoca e involucra a las distintas comunidades mediante las 18 juntas de vecinos registradas en la actualidad I de las distintas comunidades, las que expresan sus necesidades para ser evaluadas, y luego se selecciona la de más necesidad para ser incluidas en el Presupuesto Participativo Municipal del año 2024, Evidencia: listas de asistencia, informe de participación y fotos.</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 evidencia la implementación de las sugerencias recibidas.</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.		No esta medido
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No existen mediciones.
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No se realiza este proceso

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

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

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.	La alcaldía cuenta con programas de apoyo a grupos Sociales en los que se evidencia su participación con la sociedad ciudadana, actividades deportivas, recreativas, de salud, entre otras. Evidencia: fotos de actividades, invitaciones, lista de asistencias, registros de instituciones asistentes y personalidades.	
3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	La alcaldía es monitoreada respecto a la transparencia por Los indicadores establecidos en el SISMAP Municipal. En proceso de trabajos con indicadores. Evidencias: SISMAP Municipal, en proceso evaluativo	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplo s	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>		No se realiza este proceso.
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones, actividades de mejora y su conocimiento de la misión, visión y valores. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre qué tanto está involucrado el personal en la toma de decisiones y en el conocimiento y empleo de la misión, visión y valores.</p>	<p>Se han realizado Colaboraciones de grupos de interés, en los procesos de toma de decisiones, como por ejemplo colaboración de los munícipes en el proceso de la formación del concejo económico y social, realización de cabildo abierto con las juntas de vecinos, para seleccionar las obras que se ejecutaran en las comunidades, con los fondos del presupuesto participativo. Evidencias: reuniones del cabildo abierto, en donde participaron las juntas, el alcalde, una</p>	

	<p>representación del concejo de regidores, el contralor municipal y encargada de la oficina de participación comunitaria, así como listado de asistencia, fotos de las mismas y videos.</p>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre si el personal participa en actividades de mejora de la entidad municipal, como en la autoevaluación con el Modelo CAF.</p>	<p>La alcaldía ha formado un comité de calidad para involucrar al personal en actividades para mejorar los servicios que ofrecemos, así como el llenado de la autoevaluación de la guía CAF para detectar áreas de mejora y tomar acciones al respecto. Evidencia: minutas de reuniones, lista de asistencias y fotos del equipo.</p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés.</p>	<p>Se han realizado reuniones para socializar el código de ética en la institución y se han aplicado prácticas de evaluación para el personal secretarial y encargados departamentales, para concientizar al personal sobre la importancia de la ética en los distintos espacios laborales, la mayoría del personal ha mostrado conductas apropiadas al respecto. Evidencia: practica aplicada, reuniones y entrega del manual de funciones, aplicado a la ética.</p>	

5- Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. La opinión de los Colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.		No se realiza este proceso.
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los Colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.		No se realiza este proceso.
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 realiza este proceso.
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 realiza este proceso.
9) La agilidad de la organización. La opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.		No se realiza este proceso.

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
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 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.	Se realizan planes de mejora orientados por el SISMAP Municipal conjuntamente con todos los encargados departamentales, lo que nos ayudara a mejorar la calidad en los servicios brindados. Evidencia: minuta de reuniones, fotos y listado de asistencia.	
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 existen mapas de procesos.

<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.</p>	<p>La institución implementa de forma periódica la Evaluación de desempeño, ajustándose a los nuevos modelos de evaluación dispuesto por el MAP. Evidencia: seguimiento al sistema de evaluación a implementar en los meses finales del año 2024. Según el indicador 1.04 Sistema de Evaluación de Desempeño del personal del SISMAP Municipal. En proceso y aun no implementado.</p>	
<p>4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.</p>		<p>No se ha realizado.</p>
<p>5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.</p>		<p>No se ha aplicado encuesta laboral</p>
<p>6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconcomiendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.</p>		<p>No se ha aplicado encuesta laboral</p>
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. La opinión del personal sobre la disposición de la entidad municipal para cambiar, mejorar, emplear nuevas formas de satisfacer a sus ciudadanos.</p>		<p>No se ha aplicado encuesta laboral</p>

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

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) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.</p>		No se ha aplicado encuesta laboral.
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). La opinión del personal sobre cómo toma en cuenta la entidad municipal la vida de los colaboradores para que puedan mantener el equilibrio entre el trabajo y todo lo demás en sus vidas.</p>	<p>El Departamento de RR.HH. es flexible al momento de dar permisos, permitir cambios en el horario laboral y en caso de problemas de salud personal o familiar. Por lo que los empleados consideran que cuentan con el apoyo de la institución. Evidencia: registros en el departamento de recursos humanos de permisos y licencias.</p>	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. La opinión del personal sobre la discriminación o la igualdad de oportunidades para progresar en la entidad municipal.</p>		No se ha realizado encuesta laboral.
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.</p>		No existen evidencias al respecto.

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. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera en la entidad municipal, las posibilidades de explotar su potencial en el trabajo y sus expectativas de crecimiento.</p>		No existe plan de carrera.
<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>En el ayuntamiento de Constanza, cada encargado departamental cuenta con el apoyo de los asistentes y secretarías así como de todos los demás departamentos. Evidencia: fotos de distintas actividades y listado de asistencia, así como publicaciones en distintas redes sociales de la institución.</p>	No existen evidencias al respecto.
<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>Las capacitaciones proporcionadas al personal, son Aceptadas de la mejor manera, ya que el personal está en la mejor disposición de aprender todo lo concerniente a su puesto de trabajo para mejorar los servicios Evidencia: participación activa de los empleados en los talleres de formación y capacitación al personal ofrecidos por el INAP, fotos, lista de participación y certificados.</p>	

Ejemplo	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>		No existen evidencias
<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>La alcaldía cuenta con un personal activo y muy Participativo en todas las actividades convocadas por el departamento de recursos humanos, alrededor de 85% de los encargados departamentales asisten a actividades realizadas, inauguraciones, actos sociales. Evidencias: fotos, listado de asistencias y participación.</p>	
<p>3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.</p>		No existen datos al respecto.
<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>Las personas de la alcaldía se comprometen a participar en actividades de importancia para la institución. Evidencia: participación del personal en representación del ayuntamiento en el festival de las fresas 2024 y otras actividades conmemorativas, fotos. Listado de designación.</p>	

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

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

<p>Ejemplo s</p>	<p>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</p>	<p>Áreas de Mejora</p>
<p>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.</p>		

<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación (evaluación de la capacidad para usar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y tecnología en general para hacer el trabajo más eficiente).</p>		<p>No hay evidencia al respecto</p>
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación, por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas, cuántas personas completan el programa de capacitación, los cursos y los talleres que se les pide hacer en el ayuntamiento/junta de distrito municipal.</p>	<p>La alcaldía da la oportunidad a todo el personal de acceder a una formación y capacitación adecuada a su puesto y funciones realizadas. Alrededor del 90 por ciento de las personas convocadas al talleres y cursos tanto presenciales como virtuales, terminan con éxito las capacitaciones. Evidencia: lista de participación, fotos y minutas así como certificados de participación por el INAP.</p>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos, por ejemplo: indicadores de si hay unas condiciones para el reconocimiento del buen trabajo, cuántos ganan este reconocimiento por año.</p>		<p>No se mide</p>

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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 público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades).</p>	<p>La alcaldía de Constanza ofrece apoyo a las distintas comunidades, por vía de la oficina de coordinación social y la de participación comunitaria y planeamiento urbano, también son asistidos por los departamentos de la juventud, la niñez, deporte y la UGAM, tanto en el ámbito económico como social y de otra índole.</p> <p>Evidencia; construcción de viviendas a personas de escasos recursos, compra de medicamentos, comida, materiales de construcción diversos entre otros. Asistencias sociales a la juventud y la niñez. Entre otras.</p>	<p>No se mide</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>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 mide</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 mide</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 mide</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 mide</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>		No se mide
<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>		No se mide

<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, de publicaciones a favor y en contra en redes sociales, reportajes y entrevistas en medios de comunicación local, etc.).</p>	<p>El ayuntamiento Municipal de Constanza, cuenta con un departamento de prensa, encargado de la comunicación social, para mantener al sociedad informada de los procesos realizados además cuenta con el departamento de libre acceso a la información, cuya función es facilitar toda la información que necesite la población. Evidencias: redes sociales, publicaciones en la página del ayuntamiento, Instagram y Facebook. Y mural informativo.</p>	<p>No se mide</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 mide</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>El ayuntamiento tiene programas de capacitación especial y ayudas estudiantiles, becas de fácil acceso para los hijos de los empleados por medio del departamento de la niñez. Evidencias: becas vigentes al año 2026, en el colegio alegría y colegio Olalla de Constanza, becas a empleados para maestría de la carrera administrativa.</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 mide</p>
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas, jornadas de vacunación para munícipes o para empleados).</p>		<p>No se mide</p>

8) Resultados de la medición de la responsabilidad social, por ejemplo: informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la entidad de gobierno local.		No se mide
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No hay datos específicos

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: 1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.		No existen datos al respecto
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No existen datos al respecto
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No existen datos al respecto
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No existen datos al respecto
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No existen datos al respecto
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No existen datos al respecto

7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No existen datos al respecto
--	--	------------------------------

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>	La alcaldía cuenta con su puntuación en el área de Recursos Humanos y de otros departamentos, según indicadores del SISMAP MUNICIPAL. Evidencia: puntuación en el sismap Municipal.	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se han realizado
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo), se refiere a qué resultados de aprendizaje registra la organización, qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.		No se han realizado
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.		No se han realizado
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc., por ejemplo: porcentaje de concordancia entre la estructura aprobada y la nómina, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo.		No se han realizado la medición.

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 Constanza se encuentra puntuando en el sismap Municipal en el último informe, obteniendo un promedio de más de 50% en su última puntuación. Evidencia: Informes del SISMAP Municipal ultima puntuación.	
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No existen datos al respecto
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 existen datos al respecto
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	La calidad del gasto en la Ejecución Presupuestaria es un Indicador fortalecido en el Ranking del SISMAP lo que evidencia el nivel de cumplimiento.	
10) Resultados relacionados al costo-Efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No existen datos al respecto

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.