

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE LA ROMANA

FECHA:

MARZO, 2025

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 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).	El Ayuntamiento de La Romana cuenta con la misión, visión, valores definidos a partir de la colaboración de los empleados y con los grupos de interés, los mismos fueron compartidos con los colaboradores. Evidencias: -Se encuentran colocados en la oficina de recursos humanos. -En la página web: https://alcaldiaaromana.gob.do/quienes-somos/	No se ha realizado la colocación en el mural de la misión, visión y valores.
2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Los valores han sido definidos y orientados a la meta de la institución de acuerdo a nuestra misión, visión. Evidencia: -Marco de los valores de la institución. - En la página web: https://alcaldiaaromana.gob.do/quienes-somos/	
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.	Se realiza una socialización en los procesos de inducción y en las reuniones de la misión, visión, valores estratégicos con los empleados y con los grupos de interés.	

	Evidencia: -Registro de participantes de las inducciones. -Fotos, videos y registros de participantes de las reuniones. -Cabildo abierto con la junta de vecinos	
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.	Realizamos la revisión No se ha realizado una revisión periódica de la misión, visión y valores para adaptarse a los cambios en el entorno externo. Evidencia: -Página web -Presupuesto anual 2025.	
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.	Se cuenta con el código de ética y el comité de ética para prevenir los comportamientos no éticos y el mismo fue socializado con todos los colaboradores de la institución. Evidencias: -Código de ética. -Registros de participantes, fotos y videos de la socialización del código de ética. -Comité de ética.	
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).	Se refuerza la confianza mutua, lealtad, honestidad y respeto entre líderes, directivos y empleados. Evidencia: -Charlas con los empleados, sesiones de habla. -Registro de participantes, fotos, videos de actividades	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 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).	Contamos con la resolución que aprueba nuestra estructura organizativa y el manual de funciones en los cuales se encuentran las áreas de planificación y desarrollo, planeamiento urbano, compras y contrataciones. Evidencias: -Resolución que aprueba la estructura/organigrama. -Resolución que aprueba el manual de funciones.	
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.	Tenemos el manual de funciones con responsabilidades definidas por áreas, donde se establecen las competencias. Evidencias: -Manual de funciones.	No se evidencia que se haya refrendado por el MAP, ni su socialización con todo el personal.
3) Definen objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas; con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.	Se definen los objetivos, tareas y resultados cuantificables para todos los niveles con los indicadores de lugar y se realiza la evaluación de desempeño anual, y con las políticas y procedimientos de Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). Evidencias: -Evaluación de desempeño realizada a cada uno los colaboradores de la institución. -SISMAP Municipal, subindicador 1.04: https://www.sismap.gob.do/Municipal/uploads/evidencia	

	ncias/638757289229609647-(910)Evaluacin-del-Desempeo-LA-ROMANA-2024.pdf -Políticas y procedimientos NOBACI/ Trimestralmente.	
4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.	Contamos con la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Consejo de Regidores. Evidencias: -Comunicación y listado con los miembros del Consejo de Desarrollo Municipal.	
5) Cuentan con un sistema de gestión para el seguimiento del rendimiento de la entidad de gobierno local de acuerdo con las funciones institucionales, los servicios comunitarios y expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los munícipes y clientes.	Tenemos un sistema de registro para darle seguimiento al rendimiento del ayuntamiento a través de calidad de la gestión. Evidencias: -Registro de los servicios comunitarios, de las expectativas de los grupos de interés y la necesidad de los munícipes. -Gestión calidad -Comunicaciones, redes sociales. -Acceso a la información pública.	
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.	Tenemos los sistemas de información de gestión, de control interno y de gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización en conjunto con la guía de autoevaluación CAF, con las Normas básicas de control interno (NOBACI) Evidencias: -Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP).	

	-Sistema Administrativo Financiero Municipal (SIAFIM). -Guías de autoevaluación CAF anuales. -Normas básicas de control interno (NOBACI) las cuales establecen lo de gestión de riesgos.	
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.	Se encuentra designado el enlace del SISMAP Municipal, es el encargado de planificación, se reúne periódicamente con los encargados de las áreas que aportan a los diferentes IBOG del sistema de monitoreo de la administración pública y se identifican buenas practicas realizadas en otros gobiernos locales. Evidencias: -Registros de asistencias, fotos. -Minutas donde se establecen los objetivos y metas a alcanzar.	
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.	Se aplican los principios de gestión de calidad (planificamos, desarrollamos, se controla y actuamos) en nuestra institución a través de la guía de autoevaluación CAF, y con las políticas y procedimiento con las Normas de Básicas del Control Interno (NOBACI). Evidencias: -Guía de autoevaluación CAF. -Plan de mejora. -Informa de ejecución. -Comité de calidad. - Políticas y procedimiento con las Normas de Básicas del Control Interno (NOBACI).	

9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	Se implementa una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización, a través del Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP) y del SISMAP Municipal, uso del Sistema Administrativo Financiero Municipal (SIAFIM). Evidencias: -Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP). -SISMAP Municipal: https://www.sismap.gob.do/Municipal/OrganismoEvidenciasMunicipales/id/20947 - Sistema Administrativo Financiero Municipal (SIAFIM).	
10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Se aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. Evidencias: -Documentación de cada uno de los proyectos realizados. -Reuniones con los equipos. -Registros de asistencias, fotos.	
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.	Se realiza una efectiva comunicación interna en toda la organización a través de memorándum y convocatorias por correo institucional, grupos institucionales de WhatsApp y el mural. Y de forma externa con todos los grupos de interés y a la población a través de las redes sociales. Evidencias:	

	-Memorándum y convocatorias por correo institucional, grupos institucionales de WhatsApp y el mural. -Redes sociales: Facebook, Instagram, página web.	
12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Tenemos compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados. Evidencias: -Fotos y certificados.	
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.	Se comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos. Evidencias: -Convocatorias. -Registros de asistencias, fotos.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:	Los líderes de nuestro ayuntamiento actúan en consonancia con los objetivos y valores de la institución estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en las actividades mostrando integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad. Evidencias: -Memorándums para la conformación de equipos de las áreas correspondientes. -Registro de asistencias en las actividades, fotos y videos.	

2) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan, por ejemplo: mostrando integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad, etc.	Los líderes de nuestro ayuntamiento actúan en consonancia con los objetivos y valores de la institución estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en las actividades mostrando integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad. Evidencias: -Memorándums para la conformación de equipos de las áreas correspondientes. -Registro de asistencias en las actividades, fotos y videos.	
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 respeto, confianza y liderazgo impulsada de mano con la innovación, para evitar las discriminaciones, y dar lugar a la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados. Evidencias: -Código de ética. -comité de ética. - Pagina web, radio, murales informativos y documentos.	
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.	Se informan y consultan a los colaboradores de forma periódica sobre los asuntos de importancia para la institución por medio de reuniones, circulares, murales informativos, buzones de sugerencias y/o redes sociales. Evidencias: -Circulares, reuniones, registros de asistencias.	

	-Mural, buzones de sugerencias. -Redes sociales: página web, Facebook e Instagram.	
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.	Se empodera al personal y le brindamos apoyo para el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna mediante reuniones, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual. Evidencias: -Materiales gastables físicos y digitales. -Convocatorias, reuniones, registros de asistencias.	
6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	En nuestra institución motivamos a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. Evidencias: -Delegación de forma verbal de responsabilidades. -Activa participación en la rendición de cuentas (fotos y videos). -Página web y TV.	
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).	Se promueve una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos a través de capacitaciones presenciales y virtuales. Evidencias:	

	-Fotos y registros de asistencias a talleres impartidos por el INAP, INFOTEP E ICAM.	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	En nuestra institución se reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como el empleado del mes, publicado en el mural y a los equipos de trabajo. Evidencias: -Foto del empleado del mes en el mural. -Bonos por desempeño.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 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.	Se 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 a través de las mesas de trabajo para creación y aplicación del presupuesto participativo municipal. Evidencias: -Convocatorias, asambleas. -Reuniones, registros de asistencias y fotos.	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	Se desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad, donde se han formalizado acuerdos interinstitucionales entre: Ministerio de Educación, Medio Ambiente, obras Públicas, Ministerio de Interior y Policía a través de la Mesa de Seguridad, Ciudadanía, Gobernación Provincial.	

	Evidencias: -Convocatorias, reuniones. -Acuerdos interinstitucionales. -Fotos, publicaciones en páginas web.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Logramos identificar las políticas públicas relevantes para nuestra institución y las incorporamos a la gestión a través de la coordinación e integración en las diferentes iniciativas públicas para mejorar las condiciones de vida de los munícipes a través Políticas y procedimiento con las Normas de Básicas del Control Interno (NOBACI). Evidencias: -Visitas comunitarias, ayudas comunitarias y recepción de documentos. -Fotos y videos. -Políticas públicas NOBACI.	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.	Contamos con el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas, a través de la coordinación e integración en las iniciativas de cada sector. Evidencias: -Reuniones con cada sector, registros de asistencias, fotos.	

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.).	Se gestionan asociaciones con los grupos de interés, tenemos el Comité Municipal de Desarrollo, donde están contemplados ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, entidades del sector municipal. Evidencias: -Convocatorias por redes sociales, en el mural. -Registros de asistencias, fotos. -Comité Municipal de Desarrollo.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Los representantes de nuestro ayuntamiento participan de forma constante en actividades organizadas por asociaciones profesionales, representativas y grupos de presión. Evidencias: -Invitaciones, portal web, redes sociales. -Mural, fotos.	
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 con la cual mantenemos una buena reputación y el reconocimiento de nuestro ayuntamiento. Por igual contamos con un desarrollo de publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brindamos. Evidencias: -Redes sociales, eslóganes. -Planes de recogida y barridos públicos.	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.	Se analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores, el Comité Municipal de Desarrollo y las juntas de vecinos. Evidencias: -Registros de asistencias, fotos. -Minutas de las reuniones.	
2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Contamos con la identificación de todos los grupos de interés relevantes (juntas de vecinos, dirigentes comunitarios), realizamos levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas a través de la aplicación del presupuesto participativo municipal. Evidencias: -Reuniones, registros de participantes. -Asambleas. -Fotos de las obras realizadas a partir de las necesidades expuestas.	
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.	Analizamos las reformas públicas sectoriales para revisar y redefinir estrategias efectivas en beneficio del municipio, con la participación del Concejo de	

	Regidores, a través de la aplicación del presupuesto participativo municipal. Evidencias: -Reuniones, registros de participantes. -Comité Municipal de Desarrollo. -Minutas.	
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.	Analizamos el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándonos en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas con revisión de los riesgos internos y externos a través del análisis FODA. Evidencias: -Análisis FODA 2024.	
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	Se implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo. Evidencias: -Convocatorias, redes sociales, pagina web. -Mesa de discusión, cabildo abierto. -Comité Municipal de Desarrollo. -Fotos.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 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).	Se desglosa la misión y visión objetivos estratégicos y operativos, este proceso se realiza en conjunto con la Oficina de Servicios Comunitarios y el Consejo de Regidores en Asambleas públicas y abiertas. Evidencias: -Convocatorias, reuniones, fotos y publicaciones en los portales web. -Asambleas, minutas.	
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.	Se involucra a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal a sus expectativas y necesidades. Evidencias: -Convocatorias, reuniones. -Asambleas, registros de asistencias. -Comité Municipal de Desarrollo.	
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.	Se incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, con mecanismos que garantizan un mayor acceso al proceso y la información de su ejecución. Evidencias: -Convocatorias, reuniones. -Asambleas, Cabildos abiertos, registros de asistencias. -Comité Municipal de Desarrollo.	

4) Ha conformado la Comisión Permanente de Género con el objetivo de definir y articular políticas municipales para la igualdad y la equidad de género, con un plan de trabajo para el año de acceso público a través del portal web del gobierno local.		No se ha realizado la conformación de la Comisión Permanente de Género.
5) Toma en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, por ejemplo: actividades de reforestación, acciones orientadas a la reducción de consumo de energía, consumo de combustible, utilización de energía renovable.	En nuestro ayuntamiento tomamos en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, con actividades de reforestación, acciones orientadas a la reducción de consumo de energía. Evidencias: -Fotos. -Jornadas de siembras de árboles. -Reducción de energía (apagando los equipos cuando no están en uso)	
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.	Contamos con la disponibilidad de recursos para una ejecución efectiva del plan, de acuerdo al presupuesto anual y el plan anual de compras. Evidencias: -Presupuesto anual 2025. -Plan anual de compras 2025.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.	Contamos con cumplimiento en el proceso del Presupuesto Participativo Municipal (PPM) y a su vez a los reclamos que los munícipes expresan al alcalde en las visitas comunitarias. Evidencias: -Fotos, videos, publicaciones en redes sociales y en la página web de la institución.	

2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Se realizan planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos. Evidencias: -Tareas asignadas (vía correo institucional o grupos institucionales de WhatsApp). -Listado de reuniones.	
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	Se comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados. Evidencias: -Reuniones, fotos, videos. -Página web, redes sociales.	
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.	Socializamos 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. Evidencias: -Reuniones con los grupos de interés (Juntas de vecinos, organizaciones), fotos, videos, listas de participantes. -Rendición de cuentas, Publicaciones en los diferentes medios de comunicación, así como también mediante la transmisión directa a la ciudadanía, en nuestro portal web y diferentes redes sociales.	

5) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	Se realiza un monitoreo y evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles de mano con los responsables y una evaluación anual a todos los servidores del ayuntamiento para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios. Evidencias: -Reuniones para medir los avances, registros de participantes. -Formularios de las evaluaciones de desempeño realizadas.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	Se identifican los posibles impulsores de innovaciones con la aplicación de las tecnologías, todos los departamentos cuentan con al menos una (1) computadora, acceso a internet de alta velocidad por fibra óptica, colocación de dos (2) pantallas para ser usados como mural de información digital, los programas necesarios para cumplir con sus labores, impresión y escaneo en red mediante la instalación de tres (3) impresoras multifuncionales, una de las cuales es a color para impresión de gráficos de alta densidad y calidad. Evidencias: -Fotos de equipos, ordenes de compras, solicitudes de equipos, facturas de compras.	

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.	Tenemos el fin de impulsar una cultura de calidad realizando una autoevaluación mediante la guía CAF de forma anual, benchmarking con diferentes instituciones como son con la contraloría, FEDOMU, LMD, MAP. Evidencia: -Guía de autoevaluación CAF 2024, cargada en el SISMAP Municipal. -Registros de asistencias, fotos.	
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.	Contamos con una política de innovación, comunicamos los objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes por nuestro portal web. Evidencias: -Fotos, videos. -Página web, redes sociales.	
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	Escuchamos las propuestas de los colaboradores para la mejora de la gestión, y se ejecutan las que son factibles. Evidencias: -Mediante el buzón de sugerencias donde se depositan quejas, necesidades y sugerencias de los empleados. -Minutas de reuniones.	
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.	Se asegura la disponibilidad de los recursos necesarios en el presupuesto anual para la implementación de los cambios planificados en el plan de mejora CAF y en otras áreas con las partidas económicas para cada renglón planificado.	

	Evidencias: -Asambleas donde participan los munícipes de las diferentes comunidades. -Presupuesto anual.	
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.	Utilizamos los resultados obtenidos de los indicadores para una mejora en toda la institución. Evidencias: -Indicadores del SISMAP Municipal. -Informe trimestrales del SISMAP Municipal.	

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
La Entidad Municipal: 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Se analizan de forma periódica la necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización, nuestra Dirección de recursos humanos, vela por satisfacer las necesidades de cada área, asignando el personal idóneo, y garantizando el uso adecuado del presupuesto para nombramientos y contrataciones Evidencias: -Presupuesto e informes financieros.	

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.	Tomamos en cuenta las capacidades y competencias de los colaboradores, así como también su comportamiento ético para llevar a cabo las promociones dentro de las áreas. Los directores y encargados de área deben elegir al empleado del mes basado en criterio de méritos. Evidencias: -Informes de evaluación de Personal. Reconocimiento de personal.	
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.		No se ha realizado un manual y políticas de recursos humanos.
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.	Se gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de nuestra institución, centrándonos en las habilidades sociales de liderazgo, habilidades digitales y de innovación. Evidencias: -Entrevistas con los postulantes a las vacantes disponibles. -Hoja de vida.	
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Gestionamos el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones. Evidencias: -Nomina con evidencia de promoción a otras posiciones, sobre la igualdad de géneros.	

	- .	
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.		No se ha realizado los objetivos de los acuerdos de desempeño, ni promociones ni rotaciones internas.
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.		No se ha realizado una aplicación de las políticas de género.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 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.	Mediante el Plan Anual de Capacitación se actualizan las competencias de los empleados mediante los cursos y talleres preparados por los diferentes programas de educación continua. Evidencias: -Plan anual de capacitación 2025. -Hojas de asistencias, convocatorias y certificados.	

2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.	Desarrollamos nuestros talentos necesarios para así lograr la misión, visión y objetivos. Evidencias: -Plan anual de capacitación 2025. -Hojas de asistencias, convocatorias y certificados.	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo). 4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. Los planes de capacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.	4. Contamos con un plan de desarrollo de competencias como es el plan anual de capacitación el cual nos permite un desarrollo individual y de equipos con los colaboradores de la institución, el cual fue realizado después de hacerse una detección de las necesidades en cada área, y gracias a la evaluación de desempeño permite identificar áreas de mejora. Evidencias: -Detección de necesidades. -Plan anual de capacitación 2025.	3. No se han realizado nuevas formas de aprendizajes.
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Se realiza la inducción correspondiente por recursos humanos al personal de nuevo ingreso y se les imparten cursos de inducción a la administración pública y sobre la Ley 41-08 impartidos por el INAP. Evidencias: -Registros de asistencias. -Fotos de los talleres.	

6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.	Realizamos movilizaciones internas cuando se les informa con antelación a los colaboradores cuando son ascendidos, si tienen nuevas asignaciones. Evidencias: -Comunicaciones de designaciones, acciones de personal	
7) Elabora y actualiza anualmente plan de formación al personal y presupuestar para que pueda ser implementado, que incluyan métodos modernos (formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos, uso de las redes sociales, inducción a la administración pública municipal y contenidos formativos vinculados al impulso de políticas de igualdad e inclusión social desde el gobierno local).	Se elabora el Plan Anual de Capacitación donde de manera virtual y presencial se capacitan a nuestros empleados en diferentes áreas detectadas en las detecciones de necesidades. Evidencias: -Plan Anual de Capacitación 2025. -Convocatorias, documentos de identidad de los empleados, hojas de asistencias virtuales/presenciales y certificados.	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	En nuestro plan anual de capacitación se encuentran las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés y de ética. Evidencias: - Plan Anual de Capacitación 2025. -Convocatorias, hojas de asistencias virtuales/presenciales y certificados.	
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	Se evalúa el impacto de los programas de formación de las personas y el traspaso de contenido mediante reuniones y preguntas a los colaboradores, en referencia al costo realizamos los talleres sin costos.	

	Evidencias: -Reuniones, comentarios.	
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	Se socializa con el personal sobre su evaluación de desempeño, para poder mejorar y ser más eficiente en el trabajo. Evidencias: -Foto de reuniones, carta compromiso de cada empleado.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 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.	La institución promueve una cultura de comunicación abierta y trabajo en equipo como son: Realización de actividades, mesas de trabajo. Además, las creaciones de distintos comités tales como: Comité de Compras y Contrataciones, Comité de la calidad. Evidencia: -Fotos de las reuniones y Correos Electrónicos entre los distintos colaboradores. - Comité de Compras y Contrataciones, Comité de la calidad.	
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.	Nuestra institución involucra a todos los departamentos en el diseño y la implementación del Plan Operativo Anual (POA), ya que cada departamento debe solicitar las necesidades de su área.	

	Evidencias: -POA preparado por cada departamento.	
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.	Procuramos el consenso entre los directivos y los empleados, nos reunimos periódicamente y evaluamos los objetivos y las competencias de cada área de nuestra organización. Evidencias: -Registros de participantes, fotos, minutas.	
4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	Todo el personal cuenta con su carnet de identidad y el uso de uniformes tanto de oficina como el personal de recolección. Evidencias: -Uniformes, carnets, fotos.	
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.		No se han realizado encuestas a los empleados para medir el clima laboral.
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.	Contamos con buenas condiciones ambientales de trabajo en toda nuestra organización como es buena iluminación, calidad del aire, correcto nivel de ruido, diseño de la oficina, incluyendo prevención y cuidado de la salud, jornadas de toma de presión arterial, consultas generales, charla de prevención de enfermedades catastróficas como el cáncer y atendiendo a los requisitos de seguridad laboral y el cumplimiento de los mismos.	

	Evidencias: -Fotos de las áreas del ayuntamiento. -Fotos de las jornadas de presión arterial, consultas. -Registros de participantes, fotos de charlas.	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados, por ejemplo: la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a	En nuestro ayuntamiento los empleados cuentan con un horario flexible de trabajo, y poder adaptarse al mismo cuando ocurran situaciones en su vida personal, tienen opciones al teletrabajo (uso del AnyDesk), se aplican las licencias de maternidad y paternidad. Evidencias: -Registros de los horarios, flexibles. - Screen del uso del AnyDesk. -Registros en recursos humanos con los datos de las licencias de maternidad y paternidad.	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	En nuestro ayuntamiento los empleados cuentan con un horario flexible de trabajo, y poder adaptarse al mismo cuando ocurran situaciones en su vida personal, tienen opciones al teletrabajo (uso del AnyDesk), se aplican las licencias de maternidad y paternidad. Evidencias: -Registros de los horarios, flexibles. - Screen del uso del AnyDesk. -Registros en recursos humanos con los datos de las licencias de maternidad y paternidad.	
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se presta atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	

	Evidencias: -Recetas médicas y fotos.	
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).	En nuestra organización contamos con un sistema de bonificación, compensaciones económicas y reconocimientos para el personal con la participación en diversas actividades sociales, culturales y deportivas. Evidencias: -Nomina, cheques. -Fotos de las actividades.	
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.	Contamos con la asociación de servidores públicos constituido mediante asamblea. Evidencias: -Asamblea, nómina de miembros fundadores. -Fotos y videos.	

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, 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.	Tenemos identificados a los socios clave del sector privado, de la sociedad civil como la junta de vecinos y del sector público, el Comité social de desarrollo, Consejo de seguimiento y control, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza y el diálogo. Evidencias: -Reuniones con los grupos de interés. -Fotos y videos. -Relación de integrantes consejo económico.	
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.	Desarrollamos y gestionamos acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de los socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social como es un Acuerdo público/privado con Dental Integral para jornadas dentales gratuitas y facilidades de pago. Evidencias: -Acuerdo público/privado con Dental Integral. -Fotos y videos.	

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.	Tenemos definido el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones, monitoreando los resultados e impactos de las alianzas. Acuerdo público/privado con Dental Integral para jornadas dentales gratuitas y facilidades de pago, con YacellTech (tienda de celulares y tecnología), Instituto Tecnológico de Las Américas (ITLA). Evidencias: -Acuerdos, fotos. -Listados de ejecuciones y revisiones. - Acuerdo con YacellTech. -Acuerdo con el Instituto Tecnológico de Las Américas (ITLA). - Acuerdo público/privado con Dental Integral.	
4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	Contamos con la identificación de las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrollamos a partir de lo establecido en las reuniones con los mismos. Evidencias: -Minutas de reuniones. -Listado con las necesidades.	
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.	En nuestra organización seleccionamos proveedores con perfiles responsables de acuerdo a nuestros principios y valores cumpliendo con contratación pública y las normativas de lugar como son Altice, Corporación del Acueducto y Alcantarillado de La Romana (COAAROM), Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE).	

	Evidencias: -Acuerdos/contratos firmados con los proveedores Altice, COAAROM, EDEESTE.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.	El nuestro ayuntamiento incentivamos la participación y colaboración de los ciudadanos para toma de decisiones tanto de gestión interna como la prestación de servicios a través de mesas locales, cabildo abierto, veedores, realizan anual las asambleas de Presupuesto Participativo por zonas y comunidades basándose en el cumplimiento de la ley 170-07. Evidencias: -Mesas locales, cabildo abierto, veedores. -Listados de los participantes. -Acta asamblea comunitaria y fotos	
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.	Tenemos un proceso para recoger los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes y grupos de interés a través de los distintos medios presenciales y digitales. Evidencias: -Cabildo abierto, registros de participantes. -Listado con las necesidades.	

3) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	Contamos con un desarrollo de la gestión eficaz con las expectativas, informando y explicando a los munícipes los servicios disponibles y sus estándares de calidad a través del catálogo de servicios Evidencias: -Catálogo de servicios.	No se ha realizado la carta compromiso.
--	---	---

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 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).	Cumplimos con la gestión financiera y los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, por medio de nuestro presupuesto general y en cumplimiento de la ley 176-07, las leyes de compra y presupuesto. Implementamos el Sistema Administrativo Financiero Municipal (SIAFIM). Evidencias: -SIAFIM en las áreas correspondientes. -Presupuesto general.	

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.	Tenemos 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, se evidencia en nuestra nómina. Evidencias: -Nóminas mensuales. -Página web.	
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Nuestro encargado de tesorería, contralor municipal, encargado de compras y contrataciones se evalúan los riesgos de las decisiones financieras, con un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros. Evidencias: -Designaciones. -Reuniones. -Informes. -Presupuesto anual.	
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.	Aseguramos una gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control a través de las revisiones de gastos. Evidencias: - Sistema Administrativo Financiero Municipal (SIAFIM).	

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.	Contamos con un sistema de planificación y del control presupuestario a través del presupuesto anual, el presupuesto participativo municipal y a partir del plan operativo anual (POA). Evidencias: - Presupuesto Anual. -Presupuesto Participativo Municipal. -POA	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	La encargada de contabilidad tiene en sus acciones además de registrar todas las operaciones financieras trabaja en conjunto con el contralor municipal a fin de verificar que las ejecuciones sean correctas y delegar funciones. Evidencias: -Nóminas, físicas y electrónica -Reuniones.	
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).	En nuestra institución aseguramos la transparencia financiera publicando en la página web el plan operativo anual, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales de forma entendible, con acceso garantizado para las partes interesadas en los tiempos establecidos por el órgano rector. Evidencias: -Plan operativo anual. -Asambleas comunitarias, presupuesto participativo municipal. -Ejecución presupuestaria, nóminas.	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 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.	Estamos en ejecución de un plan de capacitación con el INAP que se va desarrollando según los tiempos establecidos para que nuestros colaboradores cuenten con los conocimientos necesarios, contamos con una encargada de evaluación y capacitación. Evidencias: -Plan Anual de Capacitación. -Registros de asistencias. -Certificados.	
2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Tenemos garantizando que la información disponible recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad es realizada a través de nuestra DIRCOM (Dirección de Comunicaciones) como queda evidenciado al entrar a nuestras redes sociales. Evidencias: -Transmisiones en vivo en Facebook, publicaciones en la página web, publicaciones en Facebook y en todas las redes sociales.	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Nuestro Departamento de Tecnología aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales. Evidencia: -Los diferentes equipos de seguridad de TIC, las configuraciones de alta disponibilidad de los equipos, el manual de seguridad de la información.	

4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	Contamos con redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos en nuestra institución como reuniones con los equipos, a todos sus grupos de interés el acceso a información relevante. Evidencias: -Redes sociales, pagina web. -Correos electrónicos. -Reuniones de los equipos, lluvias de ideas.	
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.	Contamos con la oficina de libre acceso a la información, donde se pueden solicitar las informaciones de lugar y se le sindicán los plazos, y en los diferentes portales de la institución se pueden encontrar, ranking del último corte oficial del SISMAP Municipal. Evidencias: -Formularios y portal web. -SISMAP Municipal. -Informes trimestrales del SISMAP Municipal.	
6) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.		No se ha realizado un acuerdo de confidencialidad para que las informaciones claves de la institución no sean expuestas a terceros.

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Contamos con un diseño en la gestión de tecnología de acuerdo a los objetivos estratégicos y operativos con equipos en todos los departamentos con computadoras, internet, impresoras y materiales gastables de acuerdo con nuestros objetivos estratégicos. Evidencias: -Facturas, cotizaciones, solicitudes y fotos de los equipos.	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	El área financiera, compras y tecnología evalúan la rentabilidad de las tecnologías usadas y verifican su impacto, ya que los equipos adquiridos han potencializado los servicios, tanto en eficiencia como en tiempo de realización. Evidencias: -Equipos tecnológicos y personal que los maneja. -Reuniones, minutas.	
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.)	Se evidencia a través del rendimiento y aprovechamiento en el uso de las tecnologías. Implementación datos abiertos, NORTIC AI, A2 y EI. Evidencias: -Fotos. -Procesos con la OGTIC.	

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.	El Departamento de Tecnología hace uso de las herramientas que nos permite mantener actualizado sobre el avance de los proyectos y compartir recursos entre colaboradores e interesados mediante servicios en la nube. Evidencia: -Herramientas de colaboración Share Point. -Digitalización de documentos. -Plan de mantenimiento ver manual de TIC. -Servicios en la nube.	
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	En nuestra institución aplicamos las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en nuestra página web (formularios y solicitudes), para validar la calidad de la información de una manera más eficiente garantizando mejores resultados. Evidencias: -Página Web.	
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.	Nuestro Departamento de Tecnología implementa medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, garantizando el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos. Evidencia: -Técnicos. -Sistemas de protección.	
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por	El Departamento de Tecnología con el objetivo de contribuir a la sostenibilidad del medio ambiente, a través de la transformación digital de la UAF.	

parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.	Evidencias: -Sistemas de digitalización de documentos y reciclado de materiales Tecnológicos. -Socialización de las 3Rs.	
---	--	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	Contamos con el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones como es el edificio, oficinas, suministros de energía, equipos de trabajo exterior, flotas vehiculares, camiones de basura, grúas, mobiliario, equipos electrónicos y materiales. Evidencias: -Fotos de las instalaciones. -Fotos de las flotas vehiculares. -Fotos de los equipos eléctricos. -Registros con los datos de cada uno de los equipos de uso del ayuntamiento.	
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.	Se asegura un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, ya que los departamentos están bien ubicados para acceso a los munícipes, personal y visitantes sin barreras, solo el personal de seguridad para revisión general. Evidencias: -Equipos con buena condición tanto electrónica como mobiliaria. -Fotos.	

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.	Tenemos un consejo responsable de los equipamientos y materiales usados para una buena gestión de reutilización de los mismos. Evidencia: -Seguimiento del Consejo. -Registros, fotos.	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Nuestras instalaciones están a disposición para actividades de la comunidad que se realizan por instituciones tanto públicas como privadas. Evidencias: -Solicitudes del salón. -Fotos, Registros de participantes.	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.	Contamos con el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario con los tickets de gasolina dados a cada una de las áreas para el uso de las flotas vehiculares y las facturas del uso de energía. Evidencias: -Tickets gasolina. -Facturas de luz.	
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.	Garantizamos la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos. Evidencias: -Acceso a estacionamiento. -Acceso a rutas cerca de transporte público.	No se ha realizado una rampa para personas con discapacidades.

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
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.	Tenemos identificados los procesos en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés mediante reuniones. Evidencias: -Minutas de reuniones. -Levantamientos de informaciones.	
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.	Conversamos con las personas de cada sector para ver sus necesidades e inquietudes y luego se los hacemos saber a las autoridades correspondientes. Evidencias: -Cabildo abierto. -fotos video.	
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.)	El gobierno local adjunto de su Concejo de Regidores, implementan comisiones que fiscalizan el cumplimiento de los objetivos externos e internos. Evidencias: -Informes del Concejo de Regidores. -Actas.	

4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	Identificamos a los propietarios del proceso y les asignamos responsabilidades y competencias. Evidencias: -Reuniones. -Análisis. -Grupos de interés.	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.	Se hacen consensos para agilizar los procesos burocráticos institucionales. Evidencias: -Actas del Consejo de Regidores. -Fotos.	
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.	Impulsamos la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes a través del benchmarking. Evidencias: -Reuniones con juntas de vecinos. -Reuniones con las instituciones que conforman nuestros grupos de interés municipal.	
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.	Contamos con indicadores para monitorear la eficacia de los procesos a través de la carta de servicios, evaluación de desempeño. Evidencias: -Catálogo de servicios. -Formularios de evaluación de desempeño.	

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).	Contamos con una mejora para la protección de los datos personales y del ayuntamiento a través de nuestra dirección de tecnología. Evidencias: -Resguardo de datos en la nube. -Antivirus.	
---	--	--

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
La Entidad Municipal: 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.	Tenemos identificados los productos y servicios de nuestra organización gestionando activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización de los materiales, contamos con el programa de eliminar los vertederos a cielo abierto. Evidencias: -Reuniones, proceso de reciclaje. -Fotos.	

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.	Contamos con una mejora y entrega de los servicios brindados a los munícipes y grupos de interés para el desarrollo de la calidad, mediante retroalimentaciones, grupos focales con los usuarios de los servicios de gestión de mercados, mataderos, cementerios, recolección y manejo de desechos sólidos. Evidencias: -Reuniones, registros de asistencias. -Minutas. -Fotos.	
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.	En nuestra organización contamos con la inclusión no se utiliza ningún tipo de discriminación, tenemos un equipo muy diverso y con igualdad de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de todos los colectivos. Evidencias: -Fotos. -Registros.	
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, tableros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.	Promovemos la accesibilidad a todos nuestros servicios de la organización, como son los servicios en línea, horarios de apertura flexibles, documentos tanto físicos como digitales en el idioma correspondiente, carteles, murales. Evidencias: -Página web, redes sociales (con el horario integrado) -Mural visible, carteles.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 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.	En nuestro ayuntamiento coordinamos procesos con otras instituciones de forma interna en comparación de la guía CAF y de forma externa con diferentes instituciones como son con la contraloría, FEDOMU, LMD, MAP. Evidencia: -Guía de autoevaluación CAF 2024, cargada en el SISMAP Municipal. -Registros de asistencias, fotos. -Reuniones.	
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.		No se ha realizado un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios.
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)	Contamos con un equipo de trabajo para contactar a nuestros proveedores de servicios cuando suceden inconvenientes con los servicios contratados sean los correos electrónicos, teléfonos, internet. Evidencias: -Reuniones. -Minutas.	

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 ha realizado las condiciones necesarias para que los empleados creen procesos inter-organizacionales.
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.	Tenemos estándares comunes que facilitan el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos con nuestros socios y grupos de interés. Evidencias: -Plantillas. -Evaluación de servicios.	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Tenemos asociaciones en diferentes niveles del gobierno a nivel municipal, empresas estatales y públicas para permitir la prestación de servicios coordinados con el Seguro Nacional de Salud (SENASA), el proceso de carnetización de nuestros empleados y con el Consejo Nacional de Discapacitados (CONADIS). Evidencias: -Acuerdo. -Carnet Seguro SENASA. -Registros en CONADIS.	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.	Contamos con la opinión de los munícipes sobre comentarios de la imagen global de la organización a través de las redes sociales y de los grupos focales donde obtenemos la opinión. Evidencias: -Redes sociales. -Reunión de los grupos focales. -Cabildo abierto.	No se ha medido la opinión de los munícipes sobre la imagen global mediante encuesta.
2) Enfoque del personal del ente de gobierno local al munícipe o ciudadano/cliente. La opinión de los munícipes sobre los servidores del ente municipal, la amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).		No se ha medido la opinión de los munícipes sobre los servidores públicos.
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).	Contamos con la participación de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones. Evidencia: -Cabildos abiertos, Reuniones comunitarias y seccionales, fotos.	No se ha medido la opinión de los munícipes sobre si se les toma en cuenta o no para participar en la toma de decisiones.

4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. Opinión de los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de la información y sus canales disponibles: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.		No se ha medido la opinión de los munícipes sobre la disponibilidad de la información.
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. La opinión de los munícipes/clientes sobre la ética del gobierno local.		No se ha medido la opinión de los munícipes sobre la ética del gobierno local.

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.	Contamos con accesibilidad a los servicios físicos y digitales que brinda nuestra institución con acceso a la misma con transporte públicos cercanos, horario y costos/plazos de los servicios establecidos. Evidencias: -Horario se puede visualizar en redes sociales, pagina web. -Costos y plazos se encuentran en cada una de las áreas visibles. -Resoluciones del Consejo de Regidores para el costo.	No se ha medido la opinión de los munícipes sobre el contacto con la organización para obtener los servicios.
2) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). La opinión de los munícipes sobre los servicios.		No se ha medido la opinión de los munícipes sobre los servicios.
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.).	Se ofrecen una amplia variedad de servicios en la organización como recogida de basura, permisos de construcción, permisos de uso de espacios públicos entre otros para todos los sectores que hacen vida tanto en la parte urbana como rural del municipio.	

	Evidencias: -Camiones de basura, personal de recogida, equipos de recogida de desechos sólidos. -Solicitudes y registro de permisos.	
4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.		No se ha medido la capacidad de la organización para la innovación, ni la opinión de los munícipes sobre nuevas propuestas.
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.	Podemos percibir a través de las redes sociales, cabildo abierto, días de visitas la confianza de los munícipes con el ayuntamiento y nuestros servicios brindados. Evidencias: -Redes sociales. -Cabildo abierto. -Fotos y videos de las visitas.	No se ha medido la opinión de los munícipes sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.
6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.		No se ha medido la opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que respondemos a sus necesidades.
7) Digitalización en la organización. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.		No se ha medido la opinión de los munícipes sobre el uso de la tecnología para mejorar nuestra oferta, atención y trabajo.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Contamos con un tiempo de espera para la prestación del servicio establecido en nuestras redes sociales/pagina web y en las áreas del ayuntamiento. Evidencias: -Cada área del ayuntamiento. -Página web y redes sociales.	No se han medido los resultados del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.
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 han medido los resultados del tiempo y respuesta en el cual se reciben y se gestionan las opiniones, quejas y sugerencias de los munícipes.
3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.		No se han medido los resultados de acciones tomadas para mejorar la insatisfacción de los munícipes con los servicios.
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.		No se han medido los resultados en cumplimiento de las condiciones en los servicios brindados.

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.	Contamos con más de 06 canales para dar a conocer las informaciones como nuestra página web, redes sociales (Instagram, Facebook, X (Twitter)), contratos televisivos y de publicidad. Evidencias: -Página web, redes sociales (Instagram, Facebook, X (Twitter)). -Contratos televisivos y de publicidad.	
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.	Tenemos una correcta disponibilidad de las informaciones publicadas en nuestra página web donde se encuentra completa en tiempo y en forma, se puede visualizar su evidencia en el IBOG 5 DIGEIG en el SISMSAP municipal. Evidencias: -Página Web. -SISMAP Municipal, IBOG 5.	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. Si la entidad municipal se trazó metas con respecto a los servicios ofrecidos y cuántas de esas metas alcanzó.		No se ha medido la disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.	En nuestra institución contamos con una Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAIM) y su responsable/RAI del mismo, la cual se encarga de entregar las informaciones adecuadas conforme a la ley 200-04 por solicitud correspondiente y nuestra página web.	

	Evidencias: -Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAIM), RAI. -Solicitudes. -Página web.	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Contamos con los horarios definidos de atención a los munícipes para los diferentes servicios brindados por áreas de nuestro ayuntamiento y en la página web. Evidencias: -Horarios establecidos en cada área. -Página web.	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	Tenemos un tiempo de espera establecido por cada una de las áreas para prestar los servicios a los munícipes. Evidencias: -Horarios establecidos en cada área.	
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.	En nuestro ayuntamiento se mide cuánto nos cuesta ofrecer los servicios y la proporción recuperada del pago realizado por los munícipes. Evidencias: -Reportes e informes de las recaudaciones.	
8) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. Si se asegura que los munícipes tengan acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad municipal.	Tenemos disponibilidad de información a través de nuestra Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAIM) y su responsable/RAI del mismo, la cual se encarga de indicar los requisitos y formularios a completar para las solicitudes y entregar las informaciones adecuadas conforme a la ley 200-04 por	

	solicitud correspondiente y nuestra página web. También de cada área del ayuntamiento. Evidencias: -Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAIM), RAI. -Formularios. -Solicitudes. -Página web.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 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.	Contamos con la implicación de los grupos de interés en el diseño para toma de decisiones como son en el desarrollo del presupuesto participativo, del Carnaval Municipal, grupos comunitarios, en Semana Santa donde se involucran los grupos religiosos y grupos comunitarios, grupos deportivos, mujeres líderes, Jornadas comunitarias (Organizaciones comunitarias y Juntas de Vecinos), Jornadas de Inclusión Social (DIGEPRE, JCE, SENASA, Ministerio de Trabajo, Escuela Laboral Fuerzas Armadas), los mismo son invitados a participar en cada una de los procesos a llevar y cuales grupos se abstienen de participar. Evidencia: -Comunicaciones a los grupos de interés para contar con su asistencia. -Registros, minutas de reuniones.	

	-Fotografías y videos.	
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se ha medido la cantidad de quejas y sugerencias recibidas.
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.		No se ha medido la satisfacción de los munícipes sobre las innovaciones implementadas por nuestro ayuntamiento.
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.	En nuestra institución contamos con diversidad cultural y social tanto con los munícipes como con nuestros colaboradores. Realizamos actividades, charlas, a modo de promover e innovar estos temas de género, diversidad y apoyo social a nuestros munícipes. Evidencias: -Fotos, listado de asistencia.	
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.	Llevamos un registro de los diferentes grupos de interés que participan en las convocatorias realizadas para determinar sus necesidades y verificar el cumplimiento de las acordadas, mediante reuniones periódicas para dar seguimiento y supervisión al cronograma de las obras municipales. Evidencias: -Registros de asistencias, fotos y videos. -Minutas de reuniones.	

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 han medido los resultados de la digitalización en los productos y servicios de nuestra organización.
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.	Tenemos disponibilidad de información a través de nuestra Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAIM) y su responsable/RAI del mismo, la cual se encarga de indicar los requisitos y formularios a completar para las solicitudes y entregar las informaciones adecuadas conforme a la ley 200-04 por solicitud correspondiente y nuestra página web. También de cada área del ayuntamiento. Evidencias: -Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAIM), RAI. -Formularios. -Solicitudes. -Página web.	No se han medido los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.

3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Contamos con los resultados de los indicadores implementados para la transparencia a través del SISMAP Municipal, IBOG 5, nuestra página web. Evidencias: -IBOG 5, SISMAP Municipal. -Página web.	
---	---	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 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.		No se ha medido la opinión de los munícipes ni los colaboradores sobre la productividad de nuestra institución.
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.	Nuestra institución cuenta con un grupo de personas que de manera individual siempre se han involucrado en la toma de decisiones y ejecución de acciones de manera proactiva y espontánea. Evidencias: -Fotos de reuniones, firmas de participación, documentos.	No se ha medido la opinión de los colaboradores sobre qué tanto está involucrado el personal en la toma de decisiones y en el conocimiento y empleo de la misión, visión y valores.

3) Participación de las personas en las actividades de mejora. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre si el personal participa en actividades de mejora de la entidad municipal, como en la autoevaluación con el Modelo CAF.	Las personas participan en las actividades de mejora de la Institución y el Municipio. Nuestros colaboradores participan en actividades de mejora y en el proceso de autoevaluación CAF. Evidencia: -Reunión Juntas de Vecinos, Presupuestos Participativo. -Autoevaluación CAF, seguimiento por área de las evidencias.	No se ha medido la opinión de los colaboradores sobre si el personal participa en actividades de mejora de nuestro ayuntamiento.
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.	Se han realizados cursos sobre comunicación, ética y servicio al cliente para brindar un buen servicio a los ciudadanos, y así contribuir con una buena imagen institucional. Contamos con nuestro código de ética y comité de ética. Evidencias: -Fotos de los talleres, certificados de participación. -Código de ética, comité de ética.	No se ha medido la opinión de los colaboradores sobre la ética y los posibles conflictos de interés.
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.	Hacemos reuniones periódicamente con el personal, los encargados se mantienen en constante retroalimentación con su personal. Evidencias: -Fotos y listado de participación, minutas.	No se ha medido la opinión de los colaboradores sobre las vías de comentarios de los supervisores.
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.		No se ha medido la opinión de los colaboradores sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.		No se ha medido la opinión de los colaboradores sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.

8) El impacto de la digitalización en la organización. La opinión del personal sobre cómo el uso de la tecnología mejora su trabajo o el servicio que ofrecen a través de la entidad municipal.		No se ha medido la opinión de los colaboradores sobre el uso de la tecnología mejora su trabajo o el servicio que ofrecen a través de la entidad municipal.
9) La agilidad de la organización. La opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.		No se ha medido la opinión de los colaboradores sobre lo rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.		No se ha medido la opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. La opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.		No se ha medido la opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.	Contamos con un sistema de evaluación de desempeño a los colaboradores. Evidencias: -Formularios de evaluación del desempeño.	No se ha medido la opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.

4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.		No se ha medido la opinión de los colaboradores sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.		No se ha medido la opinión de los colaboradores sobre la comunicación.
6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconcomiendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.	Reconocemos los esfuerzos individuales y como equipo mediante compensaciones y bonos a nuestros colaboradores. Evidencias: -Cumplimiento de las metas establecidas.	No se ha medido la opinión del personal sobre el reconcomiendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. La opinión del personal sobre la disposición de la entidad municipal para cambiar, mejorar, emplear nuevas formas de satisfacer a sus ciudadanos.		No se ha medido la opinión de los colaboradores sobre la disposición de la entidad municipal para cambiar, mejorar.

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

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

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

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
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) Desarrollo sistemático de carrera y competencias. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera en la entidad municipal, las posibilidades de explotar su potencial en el trabajo y sus expectativas de crecimiento.		No se ha medido la opinión de los colaboradores sobre sus posibilidades de carrera en nuestro ayuntamiento.
2) Motivación y empoderamiento. La opinión de los colaboradores/servidores/ empleados sobre la motivación que ofrece la entidad municipal y el empoderamiento o transferencia de poder que dan los supervisores a los miembros de la entidad municipal para tomar decisiones en su ambiente de trabajo.		No se ha medido la opinión de los colaboradores sobre la motivación y delegación de parte de sus supervisores para tomar decisiones en el ayuntamiento.

3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las capacitaciones que ofrece o consigue la entidad municipal para ellos.		No se ha medido la opinión de los colaboradores sobre la calidad y cantidad de capacitaciones que se les ofrece.

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

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

4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.		No se ha medido la frecuencia de la participación voluntaria en actividades de responsabilidad social.
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades, por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes, cantidad de personas que completan las capacitaciones para mejorar el trato a los munícipes.		No se han medido las capacidades de los colaboradores para tratar con los munícipes a sus solicitudes realizadas.

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.	Contamos con indicadores que evalúan el resultado de las evaluaciones de desempeño. Evidencias: -Evaluación de desempeño cargada en el SISMAP Municipal: https://www.sismap.gob.do/Municipal/uploads/evidencias/638757289229609647-(910)Evaluacin-del-Desempeo-LA-ROMANA-2024.pdf	
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).		No se ha medido el uso de herramientas digitales de información y comunicación.

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.		No se ha medido los indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación.
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos, por ejemplo: indicadores de si hay unas condiciones para el reconocimiento del buen trabajo, cuántos ganan este reconocimiento por año.		No se ha medido la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a: 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).		No se ha medido la opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre el apoyo del nuestro ayuntamiento a educación sanitaria, apoyo financiero en actividades deportivas, culturales y sociales.

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.	Tenemos identificados los productos y servicios de nuestra organización gestionando activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización de los materiales, contamos con el programa de eliminar los vertederos a cielo abierto, y tenemos un consejo responsable de los equipamientos y materiales usados para una buena gestión de reutilización de los mismos. Evidencia: -Seguimiento del Consejo. -Registros, fotos. -Reuniones, proceso de reciclaje.	
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.		No se ha medido la opinión de los munícipes sobre como aporta nuestro ayuntamiento al medio ambiente y la distribución de los recursos entre los negocios de la comunidad.
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.		No se ha medido la opinión de los munícipes sobre el esfuerzo y las acciones de nuestro ayuntamiento para promover el desarrollo económico de la comunidad y hacer el espacio más seguro.
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		No se ha medido la opinión de los munícipes sobre las acciones de nuestro ayuntamiento promoviendo la participación de todos los sectores en la rendición de cuentas, la igualdad sin distinción de género, militancia en partidos políticos, discapacidades.

entre todos los munícipes sin distinción de género, estado civil, militancia en partidos políticos, discapacidades.		
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.		No se ha medido la opinión de los munícipes sobre la transparencia, disponibilidad, comportamiento ético y accesibilidad de nuestro ayuntamiento.

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

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

Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social: 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).		No se han medido los resultados ni la cantidad de iniciativas de nuestro ayuntamiento para contribuir a la mejora del medio ambiente.
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.	Contamos con una efectiva relación con los grupos de interés, juntas de vecinos, empresarios que conforman el municipio de La Romana. Evidencias: -Solicitudes de reuniones, fotos y videos. -Acuerdos. -Consejo de desarrollo municipal.	
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.).	A través de nuestro departamento de comunicaciones tenemos una cobertura de comentarios, artículos en periódicos, publicaciones a favor y en contra en redes sociales, reportajes y entrevistas en medios de comunicación local como son la radio. Evidencias: -Recopilación de los artículos de periódicos. -Grabación de las entrevistas. -Redes sociales. -Página web.	

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.	Nuestra institución apoya la diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, tenemos colaboradores con discapacidades ejerciendo con gran desempeño su función. Evidencias: -Registros de recursos humanos. -Fotos en actividades.	
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.		No se han medido las estadísticas de las actividades de ayuda a la sociedad, de altruismo, de generosidad en la que se involucran los colaboradores de nuestro ayuntamiento.
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.	Hemos tenido intercambios de conocimientos con otros ayuntamientos de la región Yuma en reuniones con cada uno los alcaldes de los municipios que la conforman, encuentros nacionales en visitas a distintos ayuntamientos e internacionales con encuentro en Washington, D.C, EE. UU, con un Diálogo Hemisférico con Gobiernos Subnacionales en la Organización de Estados Americanos (OEA). Evidencias: -Convocatorias, invitaciones. -Fotos, videos. -Minutas de reuniones.	
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		No se ha medido el número de programas de prevención, número de beneficiados, cantidad de jornadas de vacunación dirigidos a los colaboradores y munícipes.

costo/calidad de estos programas, jornadas de vacunación para munícipes o para empleados).		
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social, por ejemplo: informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la entidad de gobierno local.		No se ha medido los resultados de responsabilidad social en la sostenibilidad del medio ambiente, consumo energético.
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No se ha medido el número de voluntarios que realizan actividades de colaboración con nuestro ayuntamiento.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal:		No se han medido los resultados de la calidad y cantidad de nuestros servicios y productos.
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.		
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se han medido los resultados del impacto en la sociedad y los beneficios directos de los servicios y productos ofrecidos
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se han medido los resultados de análisis comparativo con los productos.

4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se ha medido el grado de cumplimientos de los acuerdos y contratos entre las autoridades y la organización.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se han medido los resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se han medido los resultados de innovaciones en servicios/productos.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se han medido los resultados de la implementación de reformas del sector público.

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de:		No se han medido los resultados de la gestión de los recursos disponibles.
1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se han medido los resultados de las mejoras e innovaciones de los procesos.
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo), se refiere a qué resultados de aprendizaje registra la organización, qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.		No se han medido los resultados de aprendizaje que registra nuestro ayuntamiento después de un benchmarking con otra institución.
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.		No se ha medido el grado de cumplimiento de los acuerdos.

5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc., por ejemplo: porcentaje de concordancia entre la estructura aprobada y la nómina, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo.		No se ha medido el impacto de la tecnología en el desempeño de nuestra organización.
6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).	Conforme el SISMAP Municipal los informes trimestrales de junio 2024 estuvimos en la posición #27 60.00%, de septiembre 2024 estuvimos en la posición #13 con 78.65%, de diciembre 2024 estuvimos en la posición #25 con 65.81%, de marzo 2025 estuvimos en la posición #32 con 69.62%. Evidencias: -Informe trimestral de junio 2024 (https://www.sismap.gob.do/Municipal/uploads/Informes/Informe%20SISMAP%20Municipal%20Junio%2024.pdf) -Informe trimestral de septiembre 2024 (https://www.sismap.gob.do/Municipal/uploads/Informes/Informe%20SISMAP%20Municipal%20septiembre%202024.pdf) -Informe trimestral de diciembre 2024 (https://www.sismap.gob.do/Municipal/uploads/Informes/Informe%20SISMAP%20Municipal%20diciembre%202024.pdf) -Informe trimestral de marzo 2025 (https://www.sismap.gob.do/Municipal/uploads/Informes/Informe%20SISMAP%20Municipal%20Marzo%202025.pdf)	
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	Contamos con la evaluación de desempeño realizada a todos nuestros colaboradores, la misma cargada en el SISMAP Municipal.	

	Evidencias: -Formularios de evaluación en RRHH. -Evaluación en el SISMAP Municipal: https://www.sismap.gob.do/Municipal/uploads/evidencias/638757289229609647-(910)Evaluacin-del-Desempeo-LA-ROMANA-2024.pdf	
8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.		No se ha medido la participación a concursos, premios de calidad ni certificaciones de calidad del sistema de gestión.
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Hemos cumplido con nuestro presupuesto anual y ejecuciones, con nuestros objetivos financieros y plan de compras anuales se puede verificar a través del SISMAP Municipal en el IBOG 3 de gestión del presupuesto y finanzas (DIGEPRES) contamos con 100% en ambos subindicadores; en el IBOG 4 de gestión de las compras y contrataciones contamos con nuestro plan anual de compras y contrataciones, relaciones de compras en el portal web de DGCP y de nuestro ayuntamiento, y con un resumen de compras de MIPYMES. Evidencias: -Gestión del presupuesto y finanzas, IBOG. 3 https://www.sismap.gob.do/Municipal/uploads/evidencias/638727036610730819-Acta-Ayuntamiento-la-Romana-ene-9,-2025.pdf) -Plan anual de compras y contrataciones https://www.sismap.gob.do/Municipal/uploads/evidencias/638775589629542542-Plan-Anual-de-Compras-2025---Ayuntamiento-de-la-Romana.pdf)	

	-Relaciones de compras en el portal web de DGCP y de nuestro ayuntamiento (https://www.sismap.gob.do/Municipal/uploads/evidencias/638596780581313913-Resumen-de-compras-Enero-a-Junio-2024---Ayuntamiento-de-la-Romana.pdf) -Resumen de compras de MIPYMES (https://www.sismap.gob.do/Municipal/uploads/evidencias/638596781051892364-Resumen-de-compras-MIPYMES-Enero-a-Junio-2024---Ayuntamiento-de-la-Romana.pdf) -Pagina SISMAP Municipal (https://www.sismap.gob.do/Municipal/OrganismoEvidenciasMunicipales/id/20947)	
I0) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se ha medido los resultados relacionados con el impacto al menos costo y efectividad posible.

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