GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

AYUNTAMIENTOMUNICIPAL DE JARABACOA

FECHA:

2 de junio del 2025

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assestment Framework*) Marco Común de Evaluación ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejor a r 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 s 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 Criteriosy 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación n 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 Pla n 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 Auto evaluadores 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.

C R I T E R I O S F A C I L I T A D O R E S.

CRITERIO 1: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).	La Institución cuenta con misión, visión y valores, elaborado en consenso con toda la institución. **Evidencias:** lista de asistencia, fotos.	No se evidencia que se involucre a todos los grupos de interés en la revisión 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.	La institución tiene establecido su marco de valores, respetando los principios constitucionales. **Evidencias:** listado de asistencia, página web	
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.		No se evidencia comunicación, socialización, de la misión, visión y valores

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,	La Misión Visión y Valores fueron revisados y actualizados en abril del 2024, además se encuentran agregada en el PMD.	No se evidencia una revisión periódica de la misión, visión y los valores.

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.	**Evidencia: Plan Municipal de Desarrollo**	
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.	El departamento de Recursos Humanos trabajo en Código de Ética y fue remitido al Concejo Municipal de Regidores para su revisión y aprobación **Evidencias: Código de ética elaborado y aprobado por el Concejo Municipal de Regidores**	No se evidencia la actualización del código de ética
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).	Desde recursos humanos y planificación, se desarrollan cursos de capacitación a través del INAP. Para reforzar los valores y relaciones humanos. **Evidencias: plan de capacitación y listados de asistencia**	

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).	La institución cuenta con un organigrama con los diferentes niveles definidos y Manual de Funciones, Manual de Cargos, aprobado por el MAP. **Evidencia: ORGANIGRAMA aprobado por el MAP**	
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.	La institución cuenta con un Manual de Funciones con responsabilidades definidas por áreas donde se establecen las competencias definidas para cada departamento. **Evidencias: Manual de funciones, listado de asistencia**	
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.		No se evidencia que se definen objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas. indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización
4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.	El Ayuntamiento Municipal de Jarabacoa, cuenta con el Consejo de Desarrollo Municipal y sus funciones definidas y aprobadas por el Concejo Municipal de Regidores. **Evidencias: Resolución aprobada por el concejo municipal de regidoresl y resolución que aprueba el reglamento del consejo de desarrollo**	

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.	Por el SISMAP Municipal y servicios los grupos de interés dan seguimiento al gobierno local. **Evidencia: SISMAP Municipal**	

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.	Se implementa a través del plan de mejora CAF. **Evidencias: guías de los años anteriores.**	
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.	La institución cuenta con un enlace responsable del Sistema de Monitoreo Municipal y Sismap Servicio, además semanal se hacen reuniones con los encargados para socializarlos avances del sistema **Evidencias: Nombramiento de designación del responsable del Sismap**	No se evidencia la actualización del nombramiento enlace responsable del Sistema de Monitoreo Municipal y Sismap Servicio
8) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total (planifican, desarrollan, controlan y actúan a tiempo) o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	En el ayuntamiento se aplica la guía CAF, donde además contamos con un Comité de Calidad conformado por el departamento de Recursos Humanos para junto al departamento de Planificación se tenga la programación a desarrollar de manera mensual. **Evidencias: Carta de conformación del comité de calidad firmada y sellada, publicada en el SISMAP en elindicador1.01.**	
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.		No se realiza
10)Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	El Ayuntamiento Municipal de Jarabacoa cuenta con un equipo de técnicos profesionales especializados para la gestión de proyectos. Evidencia: Banco de datos ubicado en el departamento de recursos humanos.	

11)Confirman una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	En el ayuntamiento Se cuenta con un departamento de relaciones públicas el cual se encarga de comunicar de manera efectiva todos lo que se trabaja, a través de medios de prensas: digitales televisivas y redes sociales (instagram, facebook, grupo de wassap, portal web y otros. **Evidencia:** Redes Sociales, Portal Web.	No se evidencia 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 como medios televisivos de gran alcance

12) Muestran su compromiso con la innovación promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados		No se evidencia compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.
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 realizan de manera periódica reuniones desde el salón de conferencia del ayuntamiento municipal donde se da a conocer los cambios y efectos esperados por los empleados y grupos de interés relevantes. **Evidencias: Listado de asistencia y fotos**	No se evidencia de manera periódica las reuniones.

Subcriterio1.3 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:	El líder es responsable y actúa como modelo de referencia, participar en los operativos de limpieza, y en inauguraciones, además ha impuesto amonestaciones, sanciones o desvinculación al personal de la alcaldía que han cometido faltas, sin distinción de las personas **Evidencias: Fotos interactuando con su personal,** publicaciones en medios, sanciones impuestas, amonestaciones	

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.	Las máximas autoridades de la institución predican con el ejemplo al participar en los operativos de limpieza, inauguraciones, ha impuesto amonestaciones, sanciones o desvinculación al personal de la alcaldía que han cometido faltas, sin distinción de las personas de que se trate, mostrando igualdad en el trato, ha mostrado su interés por la protección de los animales, entre otros **Evidencias: Fotos participación en operativos, publicaciones en medios, sanciones impuestas, amonestaciones, recibos de pago de los arbitrios por las amonestaciones.**	
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 realizan talleres que impulsan el respeto, liderazgo y confianza en los empleados para dar un trato equitativo con el personal **Evidencias: Lista de Asistencia de talleres, fotos y publicación en el portal web.**	No se evidencia la realización de talleres que impulsen el respeto y el liderazgo.

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.	Informamos y consultamos de manera periódica por medio a reuniones programadas con los responsables departamentales asuntos claves relacionados con la organización, además de que interactuamos por grupos de Whatsapp y otras redes sociales. **Evidencias:** Evidencias: grupos de WhatsApp, correos, convocatorias, redes sociales, reuniones, etc.	
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.	El alcalde apoya a los empleados en las decisiones que se deben tomar para accionar en los quehaceres de manera rutinaria. **Evidencias: lista de asistencias en reuniones de toma de decisiones**	

6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, median delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	En la alcaldía se promueve el empoderamiento del personal, delegándose responsabilidades de proyectos y/o delegación de firma **Evidencia:** Evidencia: remisiones de informes financieros, designación del representante del máxima autoridad en el Comité de Compras, rendiciones de cuenta del secretario general en el Concejo de Regidores	
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 realiza el ciclo de inducción al cargo y se mantiene la capacitación permanente de acuerdo a su competencia. **Evidencia: Plan Anual de Capacitación y listado de participantes.**	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Se reconocen tanto en equipo como de manera individual los trabajos para incrementar los niveles de motivación y desempeño del personal **Evidencia: Reconocimientos, memorándum con actualizaciones de cargo y salariales..**	No se evidencia el reconocimiento periódicamente a empleados del ayuntamiento.

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.		No se evidencia analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes

2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	El ayuntamiento Municipal de Jarabacoa tiene participación en el Consejo para el Desarrollo Estratégico, en el cual participan autoridades políticas, organizaciones públicas, privadas, sociedad civil, centros educativos entre otras, a través del cual se definen las políticas para el municipio; adicional es miembro en la mesa de seguridad ciudadana, donde participan instituciones relacionadas con el tema y representantes de la sociedad civil. **Evidencias: Resolución municipal de la conformación del Consejo Económico y Social, Plan Estratégico, composición de la mesa de seguridad ciudadana**	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Se han identificado políticas públicas como la de educación, seguridad ciudadana, de medio ambiente las cuales han sido incorporadas a la organización, además de que trabajamos el POA orientado al cumplimiento de la Estrategia Nacional de Desarrollo. **Evidencias: Plan Municipal de Desarrollo (PMD), Plan Operativo Anual (POA)**	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.	En la formulación de los POA's por áreas se alinean los objetivos y metas, para asignar los recursos necesarios que garanticen la consecución de los mismos, también en el PMD, POT y por medio del Consejo Económico y Social se alinea la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas	

	EVIDENCIA: Plan Municipal de Desarrollo (PMD), Plan Operativo Anual (POA) y Plan de Ordenamiento Territorial POT	
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.).	Contamos con alianzas con las Juntas Distritales de nuestro municipio, Consejo de Apoyo a Jarabacoa, sector empresarial, FEDOMU, LMD, MAP, ONG entre otros. **Evidencias:** convocatorias, actas de concejo, mesas de trabajo, actas de consultas, lista de asistencias de las consultas ciudadanas	

6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Participamos en las mayorías de actividades que se realizan en el municipio organizadas por asociaciones y organizaciones representativas tales como: Festival de las Flores, Festival de Poesía y otros **Evidencias: invitaciones de las actividades, fotos**	No se evidencia la participación continua municipio organizadas por asociaciones y organizaciones representativas tales como: Festival de las Flores, Festival de Poesía y otros en dichas actividades

7) Promueven la conciencia pública, mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización; se cuenta con un desarrollo de marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda.	Se promueve el apoyo cultural a nuestros productores a nivel local y nacional **Evidencias: Redes del ayuntamiento.**	No se evidencia promueva la conciencia pública, mantener buena reputación

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.	El ayuntamiento municipal de Jarabacoa realiza reuniones quincenales con el Concejo Municipal de Jarabacoa para analizar las fortalezas y debilidades para el fortalecimiento de la gestión municipal. **Evidencia: Informes e imágenes de las reuniones o sesiones con el Concejo Municipal de Regidores**	
2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Se identifican los grupos de interés por medio del listado de actores locales del municipio, también por medios de foros y encuestas. Evidencia: listado de actores locales, encuestas de levantamiento de necesidades y expectativas	
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.	A través de diagnósticos sectoriales del municipio, el Presupuesto Participativo, consultas relacionadas con temas específicos. Se recopilan informaciones sobre las necesidades y expectativas de la población **Evidencias: Actas de asambleas comunitarias y fotos**	

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.	Cada año se realiza un análisis FODA institucional para analizar el desempeño de la organización. Evidencias: Análisis FODA y fotos	No se ha realizado el análisis FODA correspondiente al año 2025.

5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los	El ayuntamiento Municipal de Jarabacoa en coordinación con el Concejo Municipal de Regidores trabaja el Presupuesto Participativo tal y como lo estipula la Ley 170-07, implementando las tres etapas: Consulta a la Población, Estudio de Perfectibilidad y Cabildo Abierto. **Evidencias: Acta de asambleas comunitarias, acta de Asamblea de delegados, acta de Cabildo abierto y 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).	La misión y visión, desglosa objetivos estratégicos y operativos. Evidencia: Misión y Visión	
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 conformó el Consejo de Desarrollo Económico y Social para continuar trabajando el nuevo Plan Municipal de Desarrollo (PMD) **Evidencia: Resolución y reglamento que aprueba el Consejo de Desarrollo Económico Social, lista de asistencias, evidencia de taller de capacitación a los miembros que conforman el consejo. (ver evidencias publicada en el indicador 2.01 de SISMAP Municipal**	

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.	El ayuntamiento Municipal y su alcalde de turno se ha caracterizado por dar fiel cumplimiento a la ley 170-07 de Presupuesto Participativo por lo tanto se incentiva siempre a la población para que participen de las Asambleas Comunitarias y puedan priorizar sus necesidades, donde además se conforma un comité de seguimiento con los delegados elegidos de cada comunidad y/o sector. **Evidencias colgadas en los indicadores 7.01,7.02 y 7.03 del SISMAP MUNICIPAL**	

	Evidencias: Lista de asistencia, fotos y acta de asamblea.	
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.	Se cuenta con una comisión permanente de Género la cual cuenta con una programación de trabajos anual. **Evidencia: memorándum con los nombres de la comisión de género, resolución que apruebe dicha comisión**	No se ha actualizado la comisión permanente de género del ayuntamiento municipal de Jarabacoa.
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.	El Ayuntamiento Municipal de Jarabacoa cuenta con un departamento de gestión Ambiental que mancomunado con el departamento de Desarrollo Social y Participación Comunitaria elaboran y ejecutan una programación de trabajos que tiene que ver con reforestación y mejoramiento del Desarrollo Sostenible basado en los tres ámbitos: Social, Económico y Medioambiental haciendo énfasis en el cumplimiento de la ley 225-20 de residuos sólidos en el Municipio, incluyendo los 02 distritos municipales. **Evidencias: Programación de trabajo, ejecutorias de lo mismos, jornadas de reforestación.**	
6) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan, por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	Se cuenta con el Presupuesto y el plan anuales de compras aprobado por el Concejo Municipal de Regidores donde también se cumplen con los parámetros de la ley 340-06 para las licitaciones de proyectos, previsión de fondos y gestión de donaciones por el gobierno central y otros instituciones del estado **Evidencias: presupuesto anual colocado en la plataforma del sismap municipal.**	

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 laorganización.	Desde el departamento de Planificación y coordinado de manera directa con el alcalde de turno se implementan estrategias para identificar las prioridades que deben ser ejecutada a corto plazo para dar respuesta a una comunidad y dar orden a lo departamentos competente para que agoten los procesos adecuados. **Evidencias: lista de asistencias en reuniones con las juntas de vecinos y demás miembros de la Comunidad**	
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Cada área organizativa cuenta con una programación mensual, la cual a final de cada mes debe rendir un informe de las actividades realizadas, mediante una sesión ordinaria abierta al público. **Evidencia: Programación Mensual**	No se evidencia una programación mensual de actividades
3) Comunica eficazmente al personal sobre Las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	El departamento de Planificación en coordinación con Recursos Humanos comunica de manera eficaz y de forma general los logros alcanzados basados en la programación de trabajos que se realiza de manera mensual. **Evidencia: Lista de asistencia, acta de con los temas tratado y fotos de reuniones llevadas a cabo.**	
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 trasparencia de cara a los ciudadanos.	En cada sesión del Concejo de Regidores se realiza una rendición de cuentas de las principales actividades del mes, se publican en el portal transparencia las ejecuciones presupuestarias, logros del PMD. **Evidencias: Actas de Concejo de Regidores, Portal Transparencia.**	

5) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.		No se evidencia que se realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización

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.		No se realiza
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.	El ayuntamiento cuenta con un Plan de mejora elaborado mediante los resultados arrojados en la guía de autoevaluación y se procura obtener dar fiel cumplimiento a las áreas de mejora reflejada en el mismo. **Evidencia: Plan de mejora elaborado**	No se evidencia la elaboración del plan de mejora institucional correspondiente al 2025
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.	Mediante las redes sociales se difunden los resultados de los proyectos con proyecciones de imágenes y se publica en el portal web del ayuntamiento Municipal **Evidencias: Screen de las publicaciones realizadas**	
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.		No se evidencia que se promueve ideas innovadoras por parte del personal
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios en el presupuesto para la implementación de los cambios planificados en sus planes de mejora CAFu otros instrumentos.	Siempre se tiene en cuenta el Plan de Mejora cuando se trabaja el Presupuesto Anual para de esta forma implementar al 100% lo planificado en el CAF. **Evidencias: desarrollo de las actividades colocada en el Plan de Mejora y fotos**	
6) Usa los resultados de los indicadores para la Mejora continua.	Por medio al responsable del SISMAP MUNICIPAL, se procura dar seguimiento a los indicadores estipulado en la guía del sistema de monitoreo para la mejora continua.	

	Evidencias: puntuaciones del Sistema de Monitoreo 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 las necesidades de los grupos de interés, mediante consultas periódicas a los encargados de cada área con el fin de suplir las necesidades de personal de cada departamento **Evidencias: Informe de la actividad, lista de asistencia y fotos**	
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.	La institución cuentas con manuales de funciones y de cargos aprobados y políticas de recursos humanos. **Evidencias: Manuales de Cargos y Funciones**	
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.	El ayuntamiento cuenta con un manual de Funciones donde están plasmados las responsabilidades, principios, política para el trabajo y vida laboral **Evidencia: Manual de Funciones del ayuntamiento municipal entregado a cada uno de los responsables de área de la institución**	
4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo con 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.	Existe un manual de cargos con los perfiles adjuntos para cada uno, el cual está aprobado y refrendado por el MAP **Evidencia: manual de funciones y perfiles de los empleados.**	No se aplican completamente los criterios de perfiles que dicta el manual para seleccionar las vacantes de personal

5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.		No se evidencia que sea realizan concursos públicos de carrera administrativa municipal
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.	El ayuntamiento todos los años realiza sus evaluaciones de desempeño al personal. **Evidencias: Fichas de evoluciones de desempeño**	No se evidencia promociones, ni rotación interna
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 evidencia aplica una política 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		No se realiza

recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.		
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.		No se realiza

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.	Mediante cursos de capacitación por parte del INAP. **Evidencia: listado de asistencia y certificados.**	No se evidencia 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
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.		No se evidencia tutoría, mentoría y asesoramiento individual
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.	El ayuntamiento Municipal de Jarabacoa en ocasiones oportunas realiza ascensos de empleados a diferentes departamentos según evidencia de rendimiento de los mismos, además se promueven nuevas asignaciones según la institución lo ameriten. **Evidencia: Memorándum con la actualización de cargos y nuevas designaciones**	No se evidencia que se promueve la movilidad interna y externa de los empleados
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).	En conjunto con el INAP se elabora el plan anual de capacitación, que tiene como objetivo formar en cuanto a administración pública al personal **Evidencias: plan anual de capacitación y fotos visualizados el portal del sistema de monitoreo municipal**	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de		No se realiza

gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.		

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 coste/beneficio.		No se evidencia el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros
10)Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	El Departamento de Recursos Humanos informa la puntuación de su Evaluación de Desempeño e informa en las áreas que debe mejor **Evidencias: reuniones y formulario completado de la evaluación de desempeño**	No se evidencia retroalimentación de su evaluación del desempeño

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.	Se realizan reuniones y se usa la técnica de puerta abierta, para el acercamiento confiable. Muchos de los departamentos realizan reuniones departamentales. **Evidencia: Minutas de reuniones, fotos de oficinas**	
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.	El departamento de Planificación organiza una jornada con los encargados departamentales para la formulación del POA para la identificación de actividades de mejora en la gestión. **Evidencias: POA, minutas de reuniones, fotos.**	No se ha realizado una jornada con los encargados departamentales para la formulación del POA 2025

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.	Siempre se procura el consenso y acuerdo de los directivos para la elaboración del Plan Operativo Anual de la cual se trabaja la programación mensual para cada área operativa. **Evidencias: minutas de reuniones, fotos, plan operativo**	

4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	El personal del Ayuntamiento está debidamente identificado con Carnet institucional y Uniformes **Evidencia: foto del uniforme y carnet de los empleados**	No todo el personal cuenta con su uniforme
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.	En el año 2022 por primera vez se llevó a cabo la implementación de encuesta de clima laboral a todo el personal del ayuntamiento y fue remitida al MAP para emisión de los resultados **Evidencia: Informe de resultados de la encuesta facilitado por el MAP.**	No se evidencia de que manera recurrente se realicen encuestas de 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.	La institución cuenta con buenas condiciones ambientales de trabajo. **Evidencias: baños adecuados, seguros médicos de los empleados, aires acondicionados, sistema de limpieza**	
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 el ayuntamiento los empleados cuentan con un horario flexible de trabajo, con hora de almuerzo y trabajando entre 35 a 40 hora a la semana. **Evidencia: sistema de ponche**	

8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	Se le da facilidades de las personas con todo tipo de licencia médicas. Evidencias: certificados de licencias, permisos de recursos humanos a empleados por licencias.	
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	El ayuntamiento facilita atención especial a los empleados que por su condición físicas lo requieran, dando flexibilidad de horarios, el ayuntamiento tiene su unidad médica para prestar servicios de salud. **Evidencias: unidad médica, permisos, otros**	

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).	El departamento de Recursos Humanos mediante la aprobación del alcalde siempre premia los empleados más eficientes de la institución mediante reconocimientos y bonos anual. **Evidencia: Reconocimiento y entrega de incentivos a los empleados sobresaliente en su área de trabajo.**	No se ha continuado con las premiaciones o a los empleados más eficiente de la alcaldía
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.	Se conformó la ASP y Comité de Calidad para implementar las acciones de mejora **Evidencias: resolución que crea la asociación de servidores públicos del ayuntamiento**	No se ha actualizado el comité de la ASP

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.	Se identifican los socios claves de la sociedad civil y sector público por medio de los Consejos de Desarrollo Municipales y la creación de meses temáticas **Evidencias: Resoluciones de CDM y mesas temáticas**	

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.		No se ha realizado
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	En los contratos y acuerdos firmados por la institución con los diversos sectores, se establecen las responsabilidades de las partes. **Evidencia: contratos.**	No se han detallados correctamente las responsabilidades con los diversos sectores.
4) Identifican las necesidades de alianzas público- privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No se ha realizado
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.	Los proveedores que son seleccionados ganadores en los procesos de compras, siempre cumplen con los requerimientos técnicos necesarios. **Evidencias: contratos y procesos de compras**	

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 ayuntamiento Municipal realiza anual las asambleas de Presupuesto Participativo por zonas y comunidades basándose en el cumplimiento de la ley 170-07. **Evidencias: 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.	El departamento de Planificación y Desarrollo Municipal llevo a cabo las mesas técnicas de trabajo en diferentes comunidades del municipio donde fueron socializadas las necesidades presentes y futuras, las misma serán contemplada en el nuevo Plan Municipal de Desarrollo. **Evidencia: Cronograma de trabajo levantamiento de necesidades presente y futura, lista de asistencia y fotos.**	

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.	En ayuntamiento cuenta con un catálogo de servicios y una carta compromiso al ciudadano. **Evidencia: catálogo de servicios y carta compromiso al ciudadano.**	No se evidencia el catálogo de servicios del ayuntamiento.

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).	En la actualidad la institución cuenta con un sistema capaz de generar las ejecuciones presupuestarias de acuerdo con lo establecido en la Ley 176-07, y nos ayuda a trabajar de una forma eficaz, eficiente, plan de compras, presupuesto y plan operativo anual alineado con los objetivos estratégicos **Evidencias: nombramiento del personal del departamento financiero**	

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.	Los salarios están establecidos de acuerdo con la capacidad de trabajo de cada personal **Evidencia: ver nómina de los empleados publicada en el SISMPAP Municipal**	
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Se trabaja basado en el presupuesto que se elabora anualmente Evidencias: Ver Presupuesto Publicado en el portal web del Ayuntamiento Municipal de Jarabacoa.	
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.	El ayuntamiento cuenta con una Dirección Administrativa y un departamento de finanzas, que operan utilizando el sistema sistema financiero Municipio, lo cual que permite tener un control, existe el comité de compras y contrataciones, peritos que evalúan las compras de la institución **Evidencias: Contrato de sistema de información "Municipia", Estructura organizacional, comité de compras, designaciones de peritos**	
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.	La institución cuenta con una dirección de planificación y Proyectos, un departamento de ejecución presupuestaria, lo cual monitorea que la ejecución del gasto este contemplado en el presupuesto **Evidencias: Organigrama de la institución**	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	Se realizan acciones de descentralización de las responsabilidades financieras que permiten que las actividades planificadas puedan trabajarse en el momento adecuado. **Evidencia: Acciones descrita y visible en el área financiera**	

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).	Siempre se publica en el portal web la información presupuestaria para de esta forma dar cumplimiento a la ley 200-04 de libre acceso a la información pública, además se publica en el mural informativo y se publica en la plataforma del Sismap Municipal. Todas las ejecuciones presupuestarias son transparentadas y de público conocimiento. **Evidencias: Screen del portal web**	

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.	La institución cuenta con un sistema de información nombrada "Municipia", el cual está diseñado a las necesidades de la operación de la institución, la información es almacenada en servidores. **Evidencias: screen del sistema municipal**	
2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.		No se evidencia que se monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.		No se realiza
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		No se realiza
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.	Se asegura el acceso y el intercambio de información relevante por medio de canales externos e internos y datos abiertos con todas las partes interesadas, por la plataforma SISMAP, Portal de Datos Abiertos, Portal de Transparencia **Evidencia: SISMAP Municipal, portal de datos abiertos, portal transparencia**	
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 evidencia que se asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito)

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.	El ayuntamiento municipal cuenta con un ingeniero en SISTEMA contratado para diseñar la tecnología de acuerdo a las necesidades que amerite cada área además de ser responsable de dar mantenimiento a todo lo relacionado a los equipos tecnológicos con que cuenta el Ayuntamiento Municipal. **Evidencia: Contrato firmado, sellado y notarizado entregado al responsable de tecnología.**	No se ha asignado un responsable para darle seguimiento a los sistemas de la institución.
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		no se aplica
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)		No se aplica
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.	La página web, cuenta con información sobre los servicios, Además de tener acceso virtual a información sobre otros servicios. **Evidencia: enlace de servicio portal web**	

5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés		No se evidencia servicios en línea de manera inteligente, digitalización de formularios documentos y solicitudes
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.		No se evidencia normas y protocolos para la protección de la data y la seguridad
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		No se realiza

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).	La institución cuenta con departamento de mantenimiento, tecnología, servicios generales, transportación, responsable de mantenimiento de las instalaciones edificios, equipos tecnológicos y vehículos propiedad de la institución. **Evidencia: fichas de mantenimiento.**	
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.	La institución cuenta con amplio espacio para parqueo de vehículo y un área específica para los ciudadanos/cliente y empleados, cuenta con ascensor y rampas de acceso. **Evidencia: fotos de los parqueos, foto ascensor y rampas**	
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.	El cabildo cuenta con empresas contratadas que facilitan el mantenimiento de los equipos tecnológicos y renta de una impresora multifuncional disponibles para todas áreas. Además, cuentas con un carro fúnebres, cementerios , matadero, mercado y parques **Evidencias: Contrato firmado por empresa contratada Informe de avance de los trabajos realizados en el Parque Duarte.** **Imágenes del antes y el después del remozamiento de Matadero Municipal.** **Imágenes de los nichos construidos en el Cementerio de la Trinchera.**	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	La institución cuenta con instalaciones a favor de las comunidades y otras instituciones del gobierno. **Evidencia: cartas de solicitud de Salones.**	

5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.	La flota vehicular cuenta con sistema GPS que permite el control del uso indebido de su flota vehicular. Las bombillas utilizadas son de tecnología led, las mismas ayudan a reducir el consumo de energía. Los aires acondicionados en su mayoría son inverter. **Evidencia: El sistema GPS, las facturas de las bombillas led.**	
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.	El edificio del Ayuntamiento Municipal cuenta con rampa y ascensor para persona con discapacidad, el alcalde de turno siempre procura que los proyectos de infraestructura construida en la gestión 2020-2024 cuenten con las condiciones necesarias para discapacitados **Evidencias:** fotos de los parqueos, foto ascensor y rampas	

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.		No se realiza
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.		No se realiza
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.)		No se realiza
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.		No se evidencia que se identifica a los propietarios del proceso
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.		No se realiza
6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.		No se realiza

7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos, por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.		No se realiza
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up/resguardo de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).		No se realiza

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.		No se realiza
2) Desarrolla su oferta de servicios involucrando a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad, por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, entre otros, para saber qué esperan y necesitan los usuarios de los servicios de gestión de mercados, mataderos, cementerios, recolección y manejo de desechos sólidos, etc.		No se evidencia procedimientos de gestión de reclamos

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.	. El ayuntamiento creo el departamento de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de todos los colectivos. **Evidencia: resolución que crea a comisión y Departamento de género**.	No se ha creado la comisión del departamento de género.
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tablones de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.	Se promueven los servicios en la página web de la institución, la web tiene cuenta con una herramienta de idiomas, tipos de letras, etc. Evidencia: página web	

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.	Se realizan reuniones de trabajo para realizar las autoevaluaciones CAF, cómo funcionan los servicios. Evidencia: listado de asistencia a 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.	Se cuenta con acuerdos institucionales para facilitar el intercambio de datos e ideas que propicien el desarrollo de la municipalidad. Evidencias: acuerdos institucionales firmados y sellados	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)		No se realiza
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		No se realiza
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.		No se realiza
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.		No se realiza

C R I T E R I O S D E R E S U L T A D O S

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

Considerelo que la entidad del gobierno local ha logrado para satisfacerlas necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.	El ayuntamiento realizó una encuesta, donde se midió el desempeño institucional, la opinión de los munícipes sobre el manejo de desechos y la imagen de la institución, dicha encuesta arrojo como resultado un 83% como buen manejo de la institución. Evidencias: resultados publicados en las plataformas digitales de la institución.	No se evidencia la publicación de los resultados de la 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).	Se realizaron encuesta de percepción y satisfacción en los departamentos de Planeamiento Urbano y Limpieza, donde el 93% de los encuestados dijo que se Sienten satisfecho con el trato en estas áreas. Evidencia: fichas de las encuestas	No se evidencia la opinión de los munícipes sobre los servidores en todas las áreas de la institución
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización (opinión de los munícipes sobre si se les toma en cuenta o no para participar en la toma de decisiones).		No se evidencia variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades
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 evidencia opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas
5) Integridad de la organización y la confianza		No se realiza

generada en los clientes/ ciudadanos. La opinión de los munícipes/clientes 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 obtenerlos servicios.		No se evidencia mediciones sobre opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios
2) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). La opinión de los munícipes sobre los servicios.	En el Departamento de Limpieza y ornato se realizó una encuesta sobre la calidad de los servicios del Departamento, tiempo de respuesta a las solicitudes de los munícipes. Donde el 91% estaba conforme con el tiempo de respuesta. **Evidencia: Encuesta**	No se evidencia la opinión de los munícipes sobre los servidores en todas las áreas de la institución
3) Variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: negocios, munícipes, proveedores (teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).		No se realiza
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 realiza
5) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. La opinión de los munícipes sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.		No se realiza
6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.	En la encuesta realizada en el departamento de planeamiento urbano el 93% de los encuestados estuvo Satisfecho con el tiempo de entrega. **Evidencia; encuesta**	

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 realiza

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora

	(Detallar Evidencias)	
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.	En la encuesta realizada en el departamento de planeamiento urbano el 93% de los encuestados estuvo satisfecho con el tiempo de entrega **Evidencia: encuesta**	
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.	La institución cuenta con varios sistemas para quejas, reclamaciones y denuncias, pero específicamente en la línea 311 se han recibido un sin números quejas **Evidencia: captura de la publicación en la página web del ayuntamiento**	No se han publicado en la página web del ayuntamiento la línea 311 de reclamaciones y denuncias
3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanación) 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 realiza
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.		No se realiza

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.	La institución cuenta con correo, teléfono, página web, redes sociales, mural, que en total son 5 canales de información y comunicación **Evidencia: correo, teléfono, página web, redes sociales, buzones, mural**	
2) Disponibilidad y exactitud de la información. Si toda la información que debe publicarse en la página web de la entidad municipal se publica completa y a tiempo, o cuántas veces al año y en qué proporción.	La información se encuentra publicada en nuestra página web institucional y en nuestro portal de transparencia, sea realizan publicaciones diario, mensuales y trimestrales **Evidencia: página web**	
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 realiza
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.		No se realiza
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).		No se evidencia horarios de atención de los servicios.
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	En nuestro portal web se encuentra publicado el tiempo de respuesta para la prestación del servicio **Evidencia: portal web**	No se evidencia datos estadísticos sobre el tiempo de espera y el tiempo de respuesta para la prestación de los servicios.
7) Costo de los servicios. Si se mide cuánto cuesta a la entidad municipal ofrecer sus servicios y cuál proporción se recupera del aporte ciudadano.		No se realiza

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.	Se encuentran los requisitos publicados en el portal web institucional. **Evidencia: portal web**	No se evidencia la cantidad de munícipes que accedieron al portal web para solicitar los requisitos.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
	(Detallar Evidencias)	
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.	Se realizan convocatorias para el presupuesto participativo, por comunicaciones escritas y por listados, en el presupuesto participativo 2024 participaron 759 personas **Evidencia: listas de asistencia, informe de participación según género**.	
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las sanciones implementadas).		No se realiza
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 realiza
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No se realiza

5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No se realiza

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
	(Detallar Evidencias)	
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 indicado resse definieron.		No se realiza
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.		No se realiza
3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	El ayuntamiento es monitoreado en materia de transparencia por los indicadores establecidos en el SISMAP Municipal obteniendo puntuación de 100% en estos indicadores durante los últimos meses Evidencias: SISMAP Municipal, Ranking del SISMAP Municipal	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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 evidencia mediciones sobre la opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera en la entidad municipal
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.		No se evidencia mediciones sobre la opinión de los colaboradores/servidores/ empleados sobre la motivación que ofrece la entidad municipal
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.		No se evidencia resultados sobre La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre si el personal participa en actividades de mejora
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés.		No se realiza

5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. 6) La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.		No se evidencia indicadores sobre la opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.		No se evidencia indicadores sobre La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.		No se realiza
8) El impacto de la digitalización en la organización. La opinión del personal sobre cómo el uso de la tecnología mejora su trabajo o el servicio que ofrecen a través de la entidad municipal.		No se realiza
9) La agilidad de la organización. La opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.		No se realiza

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 realiza

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 evidencia mediciones sobre. la opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.		No se evidencia indicadores 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 realiza
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.		No se realiza
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.		No se realiza
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 realiza

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: 1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.		No se realiza

2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal 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 evidencia que se mida 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 vida
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. La opinión del personal sobre la discriminación o la igualdad de oportunidades para progresar en la entidad municipal.		No se evidencia La opinión del personal sobre la discriminación o la igualdad de oportunidades para progresar en la entidad municipal
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.		No se evidencia mediciones sobre La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.

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

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

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 decrecimiento.		No se evidencia mediciones sobre la opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera en la entidad municipal
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 realiza
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 realiza

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. 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: 1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de renuncias de personal, etc.		No se realiza
772) 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 evidencia participación en actividades de mejora
3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.		No se ha aplicado
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 realiza
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 evidencia que se mide el trato que reciben los ciudadanos clientes

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora

	(Detallar Evidencias)	
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.		No se realiza
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 realiza
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 realiza
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 evidencia 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 realiza
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.		No se realiza
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 realiza
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 realiza

5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. Exponiendo los resultados de la opinión que tienen los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover la participación de todos los sectores del municipio/distrito municipal, la rendición de cuentas, la igualdad entre todos los munícipes sin distinción de género, estado civil, militancia en partidos políticos, discapacidades.		No se realiza
6) Opinión pública 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 realiza

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 realiza
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.		No se realiza
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.).		No se realiza
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.		No se realiza

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 realiza
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.		No se realiza
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas, jornadas de vacunación para munícipes o para empleados).		No se realiza
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 realiza
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal: 1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.		No ha sido mejorado
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se realiza
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se realiza
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se evidencia Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se realiza
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se realiza
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se realiza

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: 1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		No se realiza
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se realiza

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 realiza
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.		No se realiza
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 realiza
6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).		No se realiza
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se realiza
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 realiza
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.		No se realiza
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se realiza

<u>NOTA</u>: 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.