

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN
AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE FANTINO

FECHA:

13/05/2025

Documento Externo
SGC-MAP

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible	Formulamos un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados. Evidencias: Marco institucional (misión, visión y valores) colgados en la institución y cargados al portal web institucional.	

(ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).		
2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Se ha establecido el marco de valores institucionales alineados a la misión y visión. Evidencias: Marco de valores realizado en contraste con la misión y visión.	
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 ha realizado socialización con el personal luego de aprobado el marco de valores, sobre la misión, visión y valores y objetivos estratégicos..
4) Revisan periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, por ejemplo: la transformación digital, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes, pautas para la protección de datos, otros). Asegurando el		Aún no se realiza revisión periódica de nuestro marco institucional

efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos.		
5) Procuran contar con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.	Se utiliza el portal transaccional de la DGCP para llevar a cabo procesos de compra transparentes para obras y adquisiciones que lo ameriten por los montos envueltos. Se publican mensualmente en el portal web institucional y en el mural municipal TODAS las compras realizadas, así como el detalle de la ejecución presupuestaria, tanto ingresos [EP1] como egresos [EP2] Se llevan a cabo acciones de rendición de cuentas a través de boletines trimestrales, revista anual y acto de rendición de cuentas anual. EVIDENCIAS: *Procesos de compras registrados en el portal transaccional de la DGCP. *Publicaciones realizadas en el portal web institucional y en el mural municipal. * Impresiones de boletines trimestrales y revista anual. * Fotos y publicaciones web del acto de rendición de cuentas anual.	No hay evidencias de un sistema formal de prevención de comportamientos no éticos. La institución no cuenta con un manual de Ética.
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).	Nuestro Alcalde, realiza encuentros frecuentes con los empleados de los diferentes grupos ocupacionales colocando como tema a tratar lo pertinente a la confianza, el respeto y la lealtad.	

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 Manual de Organización y Funciones actualizado. La nómina se encuentra alineada con dicho Manual y también existe un organigrama debidamente conformado. Evidencias: Manual de Organización y Funciones remitido al MAP.	El manual de Organización y funciones no ha sido socializado con el personal actual
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.	Cada departamento tiene establecidas las competencias en base al manual de funciones, para garantizar un trabajo con eficiencia y eficacia. Evidencias: Estructura organizativa Manual de Funciones	
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 hemos realizado la evaluación de desempeño del personal
4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.	Se ha conformado el Consejo de Desarrollo Municipal	

5) Cuentan con un sistema de gestión para el seguimiento del rendimiento de la entidad de gobierno local de acuerdo con las funciones institucionales, los servicios comunitarios y expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los munícipes y clientes.	Contamos con un sistema para los trabajos asignados a los diferentes departamentos, contamos con los controles internos como seguimiento a las tareas asignadas. Tenemos buzón de sugerencias dentro de la organización, tenemos el departamento de Libre Acceso a la información. Evidencia: Personal que ocupa el puesto Libre Acceso Información, buzón de sugerencias	
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.	Usamos sistemas de información, entre ellos nuestro sistema financiero y de control interno, externamente usamos el SISMAP para dar seguimiento a nuestra mejora institucional. Evidencias: Sistema financiero instalado en todos los departamentos de la institución.	
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.	Si. Existe un enlace designado para dar seguimiento a los procedimientos de Gestión Interna, y se realizan reuniones periódicas de seguimiento y actualización. Evidencias: Designación de Responsable del SISMAP, reuniones publicadas en redes sociales de seguimiento.	
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.		Aun no se cuenta con la aplicación de los principios de gestión de la calidad
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.		Aún no se cuenta con un proceso de administración electrónica que pueda operativizar la institución

10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Se realizan reuniones de trabajo y se forman equipos de seguimiento para los proyectos municipales. Evidencia: Fotos y registro de participantes.	
11) Confirman una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	La institución cuenta con un grupo de WHATSAPP, correo personalizado, redes sociales, página web, mural informativo, publicidad externa una línea directa actualizada para una comunicación efectiva con base electrónicas. EVIDENCIAS: Capturas de pantalla del Whatsapp Redes Sociales Pagina Web Contratos de Publicidad	
12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	La institución realiza talleres para la capacitación del personal, en el cual cada persona se compromete a dar su aporte en base a lo aprendido para una mejora continua. Evidencias: Listado de participantes en los diferentes talleres y capacitaciones.	
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.	Este Ayuntamiento ha realizado reuniones con los munícipes, con el concejo de regidores y todos los empleados para hacerle saber los planes y proyectos de la institución. Se evidencia: Registros de participantes, Foto	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:		

2) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan, por ejemplo: mostrando integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad, etc.	Actuamos con ejemplo y acciones de valores apegados a la ética y responsabilidad. Evidencia: Normas, fotos actividades en grupo	
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.	En este Ayuntamiento , no se identifican ejemplos de discriminación. El personal que lo compone es heterogéneo: mujeres, hombres, diferentes grados de escolaridad, diferentes profesiones. Evidencias: Nómina, relación de empleados que archiva la secretaria y algunas carpetas de expedientes del personal.	
4) Informan y se consultan los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización por medio de reuniones, circulares, murales informativos, encuestas, buzones de sugerencias y/o redes sociales.	Se realizan reuniones mensuales con el personal, además de que se mantienen activos los diversos canales de comunicación interna: grupos de whatsapp, mural informativo, etc... Evidencia: Fotos de nuestras reuniones colgadas en la web y capturas de nuestro grupo de Whatsapp	
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.	Constantemente solicitamos asesoría externa y acompañamiento para que se cumplan los diversos procesos internos en nuestra institución Evidencia: Contratos de asesoría.	

6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Se delega en cada empleado las funciones que le competen establecidas en el manual de cargos. Evidencias: Fotos de encargados departamentales reunidos con sus dependientes.	
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 realizan reuniones donde se informa a todo el personal de los cambios que han surgido y cómo adaptarse a los cambios. Además se solicitan capacitaciones y participamos constantemente en talleres que fomentan el buen funcionamiento institucional. Evidencia: Fotos y listado de participantes de Diversas actividades, talleres y charlas	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.		No existe una metodología para incentivar el esfuerzo de los colaboradores

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	Se realizan asambleas comunitarias para a través de ellas escuchar a los líderes comunitarios y así detectar las necesidades y situaciones de las diferentes comunidades. Evidencias: fotos y registro de las asambleas realizadas.	

2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	Se realizan reuniones con los diferentes entes socio políticos de la comunidad en aras de que el Municipio mejore. Evidencia: Fotos colgadas en nuestra web de actividades con líderes políticos de la comunidad, y de la provincia	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Actualmente se trabaja con políticas públicas orientadas al orden, la transparencia, la eficiencia y calidad del gasto, atendiendo a lo establecido por las leyes y reglamentos que rigen nuestra institución. Evidencia: Correos electrónicos, informes publicados en la web, comunicaciones y fotos.	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.	Constantemente, en las reuniones mensuales del personal se crean lineamientos para que la institucionalidad se fortalezca y responda de manera adecuada al territorio y sus cualidades. Evidencia: Fotos reuniones, ajustes comunicados a través de nuestro mural, etc.	
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.).	Nuestra institución sostiene acuerdos con grupos sociales y religiosos, propiciando soluciones a problemáticas y alianzas estratégicas para entregar servicios de mayor calidad. Evidencia: Videos y fotos colgados en nuestras redes.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Nos mantenemos atentos a las diferentes convocatorias de carácter social, y participamos colaborando activamente. Evidencia: Fotos y videos de encuentros con grupos organizados.	
7) Promueven la conciencia pública, mantener la buena reputación y el reconocimiento de la	Promovemos el conocimiento público de las ejecutorias llevadas a cabo, por medio de los	

organización; se cuenta con un desarrollo de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda.	diferentes medios radiales y televisivos a nivel local, Facebook, Instagram. Evidencia: Contratos de publicidad colgados en nuestra página web	
--	---	--

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.	Las políticas de nuestra institución evolucionan con el mundo. Constantemente nos adaptamos a las políticas gubernamentales locales y nacionales para lograr objetivos. Evidencia: Pagina web, trabajos de adaptación evidenciados en nuestra institución	
2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.		Aun no se implementa un levantamiento periódico de necesidades de grupos de interés.
3) Analiza las reformas públicas sectoriales para revisar/redefinir estrategias efectivas en beneficio del municipio o demarcación, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.	Se elabora el presupuesto municipal junto al concejo de vocales. Evidencia: Presupuesto 2025 remitido a CC, Contraloría y DIGEPRES, y registro en CIFE.	
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos)		Aún no hemos realizado análisis FODA

internos y externos), por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.		
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	Se realizan consultas ciudadanas y cabildo abierto para la realización del presupuesto participativo. Evidencia: Fotos consultas ciudadanas colgadas en la web.	

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).		Aún no hemos alineado la misión, visión y valores con los objetivos estratégicos y operativos.
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 involucran las juntas de vecinos que componen el distrito y sus líderes comunitarios Evidencias: fotos y registro de asistencia.	
3) Incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, con	Se comunica a través de los diferentes medios de comunicación y redes sociales, la realización de las	

mecanismos que garanticen un mayor acceso al proceso y la información de su ejecución.	consultas de manera que toda la ciudadanía se haga participe. Evidencia: Registro de participantes de las asambleas comunitarias de Presupuesto Participativo.	
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.		Aún no se ha conformado la comisión permanente de Género.
5) Toma en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, por ejemplo: actividades de reforestación, acciones orientadas a la reducción de consumo de energía, consumo de combustible, utilización de energía renovable.		
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.	En la planificación presupuestaria se prevén las diferentes demandas ordinarias y extraordinarias para asegurar la disponibilidad de recursos. Evidencia: Plan Anual de Compras, Plan Operativo Anual.	

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

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

La Entidad Municipal: 1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.	Contamos con un departamento de Planificación y Programación, que ejecuta planes a corto plazo trimestralmente, además de los planes organizativos anuales. Evidencia: Estructura Organizativa, Planes Operativos y de Proyectos.	
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Las tareas son evaluadas en las reuniones mensuales, tenemos las funciones departamentales y le preparamos indicadores de evaluación en base a sus tareas para evaluarlas. Evidencia: Evaluación de tareas	
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	Los objetivos se comunican por medio de las reuniones mensuales (empleados) y con la socialización del presupuesto participativo (la comunidad). Evidencias: Registros de participantes, comunicado en el mural de la entidad.	
4) Socializa con los grupos de interés y el Concejo, los objetivos, planes y tareas, así como la ejecución de los mismos, logros y metas alcanzadas, con una cultura de rendición de cuentas y transparencia de cara a los ciudadanos.	Se les informa a las comunidades mediante la rendición de cuentas los logros y metas alcanzados de la gestión. Evidencias: Revistas de rendición de cuenta, fotos, videos, invitaciones a los líderes comunitarios con todas las comunidades.	
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)	Monitoreo mensual para evaluación de las funciones con los encargados departamentales. Evidencia: Fotos de encuentro mensual	

para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.		
--	--	--

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.		Aún no existe una política de identificación de necesidades de cambio o de innovaciones aplicando tecnología.
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.	Realizamos anualmente nuestra Guía de Autoevaluación según el modelo CAF Evidencia: Correos y remisión de Guía al MAP	
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.	Comunicamos a través de nuestras redes sociales, medios de comunicación y canales internos nuestros planes, su desarrollo y ejecución. Evidencia: Publicaciones en la web, redes y medios de comunicación manteniendo actualizada a la ciudadanía.	
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.	Nos enfocamos en que nuestra institución se adapte a los cambios, y se incline hacia la obtención de resultados, por lo que tomamos en cuenta las sugerencias de los ciudadanos y del personal para simplificar procesos. Evidencia: Simplificación de los mecanismos de entrega de información a los solicitantes, entregando en menos de 2 días laborables de manera digital.	

5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios en el presupuesto para la implementación de los cambios planificados en sus planes de mejora CAF u otros instrumentos.	En el presupuesto 2025 tenemos identificados el recurso destinado para las mejoras que implementaremos. Este año 2025 Evidencia: presupuesto 2025 registrado en la DIGEPRES	
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.	Nuestra institución, utiliza los indicadores para mejorar de manera sostenida. Evidencia: • Posicionamiento en el SISMAP Municipal	

CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Trabajamos las designaciones del personal que necesitamos. Todo el personal cuenta con seguro médico. trabajamos en el proceso de capacitación de cada empleado, para que a través de dichas capacitaciones para ocupar las vacantes de ascenso que sean habilitadas. Evidencias: copias de las comunicaciones tramitada. Registros de los cursos impartidos por el INAP.	

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.	El departamento de RRHH se rige por la ley de función pública 41-08, para el trato del personal, además de mantener una comunicación abierta permanente con todo el personal y garantizar cada servidor público cumpla con sus responsabilidades. Evidencia: Fotos de reuniones con el personal, Fotos de evaluaciones y archivo de curriculum del personal.	
3) Cuenta con un manual y políticas de recursos humanos que consideran los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.		Aún no contamos con un manual interno de recursos humanos.
4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.	Nuestro departamento de RRHH, toma en cuenta el curriculum y sus debidos soportes en la evaluación del personal que va a ingresar a la institución. Evidencia: Archivo de curriculum del personal	
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	La institución proporciona apoyo mediante recursos para la educación profesional de nuestro personal. Evidencia: Cheque de aportes educativos al personal. Ejecución presupuestaria.	

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.		Aun no se mide el desempeño del personal para definir objetivos
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.		Aún no hemos creado una unidad de género desde la cual se impulsen políticas que favorezcan a los empleados de manera equitativa.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.		Aun no se implementa una estrategia de recursos humanos basándonos en la medida de competencias

2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.	Constantemente propiciamos que los lineamientos de desempeño coincidan con nuestros objetivos. Monitoreando el desempeño del personal en nuestra reunión mensual. Evidencia: Foto de la reunión	
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).	Nos mantenemos actualizando los conocimientos de nuestro personal. Evidencia: Listado de participación en talleres, Fotos de actividades formativas.	
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.	Actualmente mediante el PAC, tomamos en cuenta las necesidades de competencias que necesita el personal y lo adaptamos a dichos requerimientos para fortalecer la institucionalidad. Evidencia: Plan Anual de Capacitación registrado en el INAP.	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Reciben acompañamiento técnico permanente. Evidencia: Fotos de Encuentros con asesores técnicos	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.	Se asciende a los empleados de acuerdo a su nivel de desempeño y capacidades. Evidencia: Notificaciones de ascenso	

7) Elabora y actualiza anualmente plan de formación al personal y presupuestar para que pueda ser implementado, que incluyan métodos modernos (formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos, uso de las redes sociales, inducción a la administración pública municipal y contenidos formativos vinculados al impulso de políticas de igualdad e inclusión social desde el gobierno local).	Se realiza el Plan Anual de Capacitaciones cada año. Contamos con un salón adecuado para fines de capacitación, con las tecnologías de lugar para facilitar la capacitación del personal tanto presencial como virtual. Evidencia: Fotos del salón y Plan Anual de Capacitaciones Remitido al INAP	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	Trabajamos cada año en la planificación de las formaciones para todo el personal en coordinación con el INAP, Evidencias; formulario de planificación enviado al INAP.	
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	Se evalúa constantemente el conocimiento de los empleados, de manera que podamos obtener datos que nos permitan adecuar cuales capacitaciones son realmente útiles Evidencia: Autonomía de los departamentos respecto a sus funciones	
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.		Aun no se realiza retroalimentación basada en resultados de evaluación de desempeño

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

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

	(Detallar Evidencias)	
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.	Promovemos una cultura de comunicación abierta de diálogo y de motivación al trabajo en equipo. Evidencias: listado de asistencias y fotos a las reuniones.	
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.	Tanto en nuestro POA, como en la actual confección del PMD, se involucra al personal. Evidencias: Encuentros con analistas del MEPyD Fotos y videos colgados en nuestras redes sociales que evidencian los encuentros.	
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.		No existe un acuerdo o consenso formal entre directivos y empleados con miras a los objetivos a lograr
4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).		Aún no poseemos identificación o distintivos para el personal.
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),		No se ha realizado la encuesta de clima laboral.

resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.		
6) Vela por las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo prevención y cuidado de la salud; atendiendo a los requisitos de seguridad laboral y el cumplimiento de los mismos.	Constantemente se promueve el cuidado de la salud, mediante operativos médicos con el personal, además garantizamos acceso a mejores condiciones de salud, colocando a nuestros empleados en TSS. Evidencia: Operativo médico fotos, y facturas pagadas mensualmente a TSS.	
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	Tenemos horarios flexibles y ofrecemos la posibilidad de una adaptación de las horas de trabajo también concedemos las licencias por maternidad. Evidencias: carta de permiso de licencia y horarios de trabajo	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se proveen ayudas al personal con discapacidades y a empleados desfavorecidos, además se flexibiliza el horario de trabajo atendiendo a las necesidades de cada uno. Evidencia: Pagos de ayudas a necesitados empleados en el ayuntamiento	
9) 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		No se ha definido un sistema de compensaciones y reconocimientos para el personal.

actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).		
10) 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.	Actualmente, estamos actualizando nuestra ASP con acompañamiento del MAP. Evidencia: Solicitud de Analista remitida al MAP	

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	Como Junta de Distrito, poseemos comunicación permanente con los diferentes entes sociales y colaboramos para lograr un mejor municipio Evidencias: Alianza con entes del sector privado para mejorar infraestructura vial de Fantino.	

Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.		
2) Desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	La institución posee un acuerdo de colaboración con FOMISAR, para la mejora de calles, caminos, plazas y parques. Evidencia: Fondos de Fomisar en los registros financieros y ejecuciones dándole utilidad a dichos fondos	
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.	Nos mantenemos vigilantes de los resultados que se van logrando producto de dichos acuerdos. Evidencia: Videos y fotos supervisando trabajos Fotos junto a las comunidades. Fotos de construcción de parques	
4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	Se da seguimiento a las distintas necesidades valorando el momento idóneo para establecer alianzas y acuerdos. Evidencias. Acuerdos con FOMISAR	
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.	Identificamos proveedores con responsabilidad social, debidamente registrados en el RPE y que cumplan con las condicionantes legales de lugar. Evidencia: Lista de proveedores colgada en nuestra web y remitida a la DGCP	

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.	Se realizan consultas con entes deportivos, religiosos y sociales para tomar decisiones relevantes respecto a proyectos próximos a ejecutar. Evidencias: Fotos de consultas con grupos sociales colgadas en nuestra web y redes sociales.	
2) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.	Tenemos habilitado el buzón de sugerencias. Evidencia: Foto de nuestro buzón de sugerencia	
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.	Poseemos un catálogo de servicios definidos y puestos a disposición de la ciudadanía. Evidencias: Catálogo de servicios habilitado en nuestra web	

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).	Se alinea permanentemente la gestión financiera con los objetivos estratégicos. Evidencia: • Presupuesto 2025 colgado en el portal web y remitido a los diferentes entes de revisión y fiscalización. • Plan de Inversión Municipal colgado en el portal web	
2) Dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo con la totalidad de los salarios del ayuntamiento en base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.		No existe una escala salarial vigente
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Desde el departamento administrativo financiero se evalúan las decisiones tomando en cuenta lo que resulta más beneficioso a largo plazo para la institución. Evidencia: Presupuesto 2025 remitido a DIGEPRES.	
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.	Se registran las operaciones financieras y se mantienen en orden de manera que se puedan preparar los informes trimestrales que se remiten a Contraloría General de la República, quienes evalúan la calidad y eficiencia del gasto. Evidencia: Informes trimestrales remitidos en tiempo y forma a Contraloría	

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.	Se ejecuta el presupuesto participativo, los presupuestos por proyectos como sistemas de planificación y de control presupuestario eficientizando los recursos públicos que maneja la institución. Evidencia: Rendición de cuentas semestral sobre presupuesto participativo.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	Se delegan las responsabilidades financieras y a la vez se equilibran con el control financiero centralizado. Evidencia: Autonomía de los departamentos de Contabilidad y Tesorería. Documentación remitida a DIGEPRES firmada y sellada por los departamentos	
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).	Se publican las ejecuciones presupuestarias, nómina y demás información financiera en los murales, página web y a través de la OAIM. Evidencia: Nómina, presupuesto participativo, presupuesto, ejecuciones presupuestarias colgadas en nuestra 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.	Hemos organizado un sistema interno de aprendizaje, contratando asesoría en temas como presupuesto, gestión interna, transparencia, obras y servicios. Evidencia: Contrato de Servicios con asesores.	
2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Se verifica la información constantemente para brindar datos de calidad a la ciudadanía. Evidencia: Datos publicados, mural informativo constantemente actualizado, departamentos con la información siempre disponible.	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Contamos con un salón, ubicado en la institución dotado de las tecnologías necesarias para garantizar acceso a formaciones programadas. Además, cada departamento cuenta con los equipos y conexión necesarios. Evidencias: Fotos de actividades en nuestro salón. Fotos de las oficinas institucionales	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	Se planifican capacitaciones conjuntas con otras instituciones de nuestra área. Evidencia: Registro de participantes en capacitaciones de otras instituciones de la misma nomenclatura.	

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 mantiene constantemente la actualización de datos tanto en el Sismap como en el Sismap Servicios. Evidencias: Nómina, tasas, estadísticas, arbitrios, Resoluciones del Concejo, etc...	
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.	Se garantiza que el proceso de traspaso de labores al despedir un empleado, no sea brusco de manera que el nuevo ocupante del cargo pueda familiarizarse con los procesos propios del departamento. Evidencia: Cartas de despido, y cartas de nombramiento de personal en el mismo cargo con fechas.	

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.	Se gestiona acceso a tecnología de acuerdo con las necesidades y objetivos de operatividad- Evidencia: Departamentos con facilidades tecnológicas y equipos necesarios para su óptimo funcionamiento.	

2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		Aún no se evalúa la rentabilidad de las tecnologías usadas.
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 utilizan tecnologías tan complejas, más allá de lo básico y tradicional.
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.	Actualizamos nuestra gestión, colocando toda nuestra información operativa y financiera en un sistema electrónico que nos permite acceder a la información en cualquier momento, y a la vez protegerla. Evidencia: software online de gestión interna y financiera.	
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	Se aplican tecnologías de la información para proporcionar servicios. Evidencia: Formulario de Libre Acceso a la Información vinculado al Saip. Además, apartado de quejas y sugerencias disponible en nuestro portal web.	
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.		Aún no existe un protocolo habilitado en correlación a la provisión y protección de datos.

7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		Aún no utilizamos ninguna herramienta que nos permita medir o evaluar el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC.
--	--	---

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	Renovamos constantemente nuestro edificio, su mobiliario y oficinas, además las herramientas necesarias para ofrecer un buen servicio. Evidencia: Fotos de nuestro edificio, oficinas, equipos electrónicos, equipos y herramientas de trabajo.	
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.	Mantenemos las instalaciones en óptimas condiciones, de manera que se propicie un ambiente accesible para el personal, los visitantes y los munícipes. Evidencias: Fotos y videos de nuestras diferentes áreas y del edificio interior y exterior.	
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,		Aún no implementamos una política de ciclo de vida en la gestión de instalaciones.

parques, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.		
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Nuestra institución cuenta con un salón de actos disponible para la ciudadanía, además de aportar con equipos o refrigerios cualquier actividad allí realizada. Evidencia: Fotos del salón de actos y fotos de actividades allí realizadas.	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.	Se garantiza mediante controles y revisiones permanentes el uso eficiente de los medios de transporte y los recursos energéticos. Evidencia: Revisiones de infraestructura Eléctrica, mecánico de camiones nombrado de manera permanente, Encargado de Mantenimiento en nómina.	
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.	Se garantiza la accesibilidad mediante recursos que faciliten la comodidad de los ciudadanos. Evidencia: Estacionamiento amplio	

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.	Se documentan los procesos realizados para mejorar institucionalmente, motivados por el personal o la ciudadanía, a través de nuestro buzón de sugerencias, o chat grupal de WhatsApp. Evidencia: Fotos de reuniones de mejora con el personal, buzón de sugerencias habilitado y chat de Whatsapp	
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.	Se implementa el orden y cronología de datos, garantizando transparencia y apertura a la ciudadanía, esencialmente mediante nuestro departamento de Libre Acceso a la Información. Evidencia: Departamento de Libre Acceso a la Información habilitado y en funcionamiento. Reporte de estadísticas mensual cargado a nuestro portal web.	
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.)	Se realiza reunión de evaluación mensual con los encargados departamentales, para verificar que los procesos se están agotando con eficiencia y a la vez, corregir cualquier eventualidad o error. En dicho encuentro participa nuestro personal contratado para asesoría interna y financiera de manera que se puedan dar las directrices y recomendaciones de lugar. Evidencia: Fotos de reuniones con encargados departamentales evaluando funcionamiento y realización de procesos.	

4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	Se identifica por departamento las responsabilidades correspondientes a cada proceso según su tipo. Evidencia: Informe mensual por departamento detallando agotamiento de los procesos y responsabilidades, remitido a la autoridad máxima.	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.	Se busca agilizar procesos siempre y cuando las acciones para lograrlo no se contrapongan a las leyes vigentes. Evidencias: Automatización de procesos, y documentos estandarizados internos para contratos, resoluciones y aprobaciones.	
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.		Aún no se cuenta con ningún criterio orientado a la innovación, usando como referencia las buenas prácticas nacionales e internacionales.
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.		Aún no poseemos indicadores de resultados que monitoreen la eficacia de los procesos
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up/resguardo de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	Cada departamento cuenta con una unidad USB, en la que se almacenan los datos generados cada día. Evidencia: Fotos de Unidad USB de cada departamento.	

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.		Aún no se cuenta con un programa de reciclaje y reutilización de los productos.
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.		Aún no se utiliza ninguna metodología para involucrar a los ciudadanos en el diseño de los servicios.
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.		Aún no existe una línea definida de criterios que garantice la diversidad o la igualdad 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, tableros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.	Se promueve la accesibilidad a los productos y servicios con horarios de apertura flexibles, en versión electrónica y se comunican los servicios a través de folletos impresos. Evidencia: Horarios flexibles, mural informativo actualizado, entrega de documentación vía correo	
--	--	--

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 coordinan los procesos con las áreas correspondientes, además nos apoyamos en instituciones centralizadas que poseen incidencia en la nuestra para agotar los procedimientos de lugar. Evidencia: Guía de Autoevaluación remitida al MAP, Presupuesto remitido a Contraloría, DIGEPRES y Cámara de Cuentas. Plan Anual de Compras entregado a la DGCP.	

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 mantiene comunicación permanente con las instituciones que inciden en el buen funcionamiento y la correcta prestación de servicios de nuestra junta de distrito. Evidencia: Comunicaciones remitidas al MAP, INAP, LIGA MUNICIPAL DOMINICANA, DGCP, CONTRALORÍA, DIGEIG, ETC.	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)	Se mantiene comunicación vía correo electrónico con organizaciones y proveedores, además de whatsapp. Evidencia: Correos con proveedores, chats de whatsapp	
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.		Aún no existen incentivos orientados a promover los procesos inter-organizacionales.
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.		Aun no se acuerdan estándares comunes que faciliten el intercambio de datos y procesos
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.		Aun no contamos con asociaciones para realizar servicios coordinados

CRITERIOS DE RESULTADOS

Documento Externo
SGC-MAP

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.	Existe una alta valoración global de la organización por parte de los munícipes. Evidencia: Alto margen de respaldo en redes sociales y medios de comunicación.	Aún no existe una herramienta de medición de la reputación institucional.
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 hace un esfuerzo para preparar a los servidores públicos en el servicio que deben brindar. Evidencia: Capacitaciones programadas con otros entes gubernamentales	Aún no se ha medido la opinión de los munícipes sobre los servidores municipales
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		Aun no se ha medido la opinión de los munícipes sobre si se les toma en cuenta o no para participar en la toma de decisiones

se les toma en cuenta o no para participar en la toma de decisiones).		
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. Opinión de los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de la información y sus canales disponibles: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.		Aun no se ha medido la Opinión de los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de la información y sus canales disponibles.
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. La opinión de los munícipes/clientes sobre la ética del gobierno local.		Aun no se ha medido 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 obtener los servicios.		Aun no se ha medido la opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.

2) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). La opinión de los munícipes sobre los servicios.		Aun no se ha medido la opinión de los munícipes sobre los servicios.
3) Variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: negocios, munícipes, proveedores (teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).		Aun no se ha medido la variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: negocios, munícipes, proveedores
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.		Aun no se ha medido la opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.
5) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. La opinión de los munícipes sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.		Aun no se ha medido la opinión de los munícipes sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.
6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.		Aun no se ha medido la opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.

7) Digitalización en la organización. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.		Aun no se ha medido la opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.
--	--	--

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal: 1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.		Aun no se ha medido el tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. Resultados de indicadores del tiempo y respuesta que se les ofrece a las opiniones, quejas y sugerencias de los ciudadanos.		Aun no se ha medido el tiempo y respuesta que se les ofrece a las opiniones, quejas y sugerencias de los ciudadanos.
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		Aun no se han medido las acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.

insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.		
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.		Aun no se ha medido el cumplimiento a los estándares de servicio publicados.

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.	Actualmente se utilizan varios canales de información: Instagram, Facebook, WhatsApp. Portal Web. Se actualizan dichos canales al menos dos veces a la semana, y se recibe un índice promedio de interacción de 14.6% de la cantidad de seguidores total.	
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.	Toda la información que debe publicarse, se publica a tiempo y con los estándares necesarios. Evidencia: Puntuación del IBOG 05 en el SISMAP Municipal.	

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 trazaron metas ni objetivos de rendimiento.
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.		Aún no hay apartado de datos abiertos
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Existe un horario general para todos los departamentos publicado en nuestro portal web y en nuestro mural informativo.	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.		Aún no está definido por departamento.
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.		Aún no se mide
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.		Aún no se ha hecho público ningún documento sobre requisitos.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.		Aún no se mide
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		Aún no se mide
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.		Aún no se mide
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		Aún no se mide
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		Aún no se mide

actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		
---	--	--

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

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

3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.		Aún no se mide
---	--	----------------

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal.		Aún no se mide
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.		Aún no se mide

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.		Aún no se mide
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.		Aún no se mide
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.		Aún no se mide
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.		Aún no se mide
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.		Aún no se mide
8) El impacto de la digitalización en la organización. La opinión del personal sobre cómo el uso de la		Aún no se mide

tecnología mejora su trabajo o el servicio que ofrecen a través de la entidad municipal.		
9) La agilidad de la organización. La opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.		Aún no se mide

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.		Aún no se mide
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.		Aún no se mide
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.		Aún no se mide

4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.		Aún no se mide
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.		Aún no se mide
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.		Aún no se mide
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.		Aún no se mide

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.		Aún no se mide

2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). La opinión del personal sobre cómo toma en cuenta la entidad municipal la vida de los colaboradores para que puedan mantener el equilibrio entre el trabajo y todo lo demás en sus vidas.		Aún no se mide
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.		Aún no se mide
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.		Aún no se mide

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:		Aún no se mide
1) Desarrollo sistemático de carrera y competencias. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera en la entidad municipal, las posibilidades de explotar su potencial en el trabajo y sus expectativas de crecimiento.		
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.		Aún no se mide
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.		Aún no se mide

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

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

Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de renunciaciones de personal, etc.		Aún no se mide
2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.		Aún no se mide
3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.		Aún no se mide
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.		Aún no se mide
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		Aún no se mide

personas que completan las capacitaciones para mejorar el trato a los munícipes.		
--	--	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.		Aún no se mide
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).		Aún no se mide
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,		Aún no se mide

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

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).		Aún no se mide
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.		Aún no se mide
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.		Aún no se mide

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.		Aún no se mide
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.		Aún no se mide
6) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). Resultados de medición de opinión de los munícipes y la sociedad sobre qué tan abierto,		Aún no se mide

disponible, accesible, transparente y ético es el gobierno local.		
---	--	--

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).		Aún no se mide

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.		Aún no se mide
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.).		Aún no se mide
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.		Aún no se mide
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		Aún no se mide

de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.		
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.		Aún no se mide
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).		Aún no se mide
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.		Aún no se mide
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		Aún no se mide

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.		Aún no se mide
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		Aún no se mide
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		Aún no se mide
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		Aún no se mide
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		Aún no se mide
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		Aún no se mide
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		Aún no se mide

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.		Aún no se mide
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		Aún no se mide
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.		Aún no se mide
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.	El Ayuntamiento Municipal de Fantino, monitorea y programa de manera constante colaboraciones con el sector empresarial. Evidencia: Acuerdo con Fomisar para mejorar los servicios públicos y la infraestructura vial cumplido en un 80% de lo estipulado para el año 2025.	Aún no se mide

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.		Aún no se mide
6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).	Actualmente Fantino tiene un 34.81% en el SISMAP Municipal. Evidencia: Posición en el Ranking Gestión Interna	Aún no se ha avanzado en materia de gestión interna, para mejorar los indicadores.
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		Aún no se mide
8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.		Aún no se mide
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Se ejecuta en un 88.3% el presupuesto asignado. Evidencia: Informes de ejecución presupuestaria cargados en CIFE	
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		Aún no se mide

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