

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

Sector Municipal

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN**

**AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE BARAHONA**

**FECHA:**

**MAYO 2025**

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

El Modelo CAF (*CommonAssessment 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 1: LIDERAZGO

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

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

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> | <p>La institución reunió sus empleados, parte de los regidores y de interés donde se elaboró y definió su Misión, Visión y Valores, alineados a las estrategias nacionales y hacia dónde van dirigidos los planes de desarrollo de la comunidad.</p> <p><b>Evidencia</b><br/>Aprobación Misión Visión y Valores por el Consejo de regidores, según resolución No.11 d/f 23/10/2022<br/>Listado de asistencia</p>   |                 |
| <p>2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>   | <p>La institución reunió sus empleados, parte de los regidores, donde se elaboró y definió su Misión, Visión y Valores, alineados a las estrategias nacionales y hacia dónde van dirigidos los planes de desarrollo de la comunidad.</p> <p><b>Evidencia</b><br/>Aprobación Misión Visión y Valores por el Consejo de regidores, según resolución No.11 d/f 23/10/2022<br/>Listado de asistencia<br/>Fue elaborado, socializa y aprobado por el concejo de regidores, según resolución No.11, d/d 23/10/2022</p> |                 |

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| <p>3) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>   | <p>La institución reunió sus empleados, parte de los regidores y grupo de interés donde de conoció y socializó la Misión, Visión y Valores, para dar a conocer su enfoque y objetivos estratégicos</p> <p><b>Evidencia</b><br/>Listado de asistencia</p>   |   |  |
| <p>4) Revisan periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, por ejemplo: la transformación digital, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes, pautas para la protección de datos, otros). Asegurando el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos.</p> | <p>Se llevaron a cabo reuniones con el alcalde, los regidores y todo el personal, en las cuales se socializaron nuestra Misión, Visión y Valores institucionales, resaltando la importancia de los mismos para el fortalecimiento de la cultura organizacional, el cambio climático, la tecnología inteligente y las redes sociales, pautas para la protección de datos y otros.</p> <p><b>Evidencias</b><br/>Fotos socialización<br/>Listados de asistencia</p> |   |  |
| <p>5) Procuran contar con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>   |  | <p>En la institución no se evidencia este punto</p> |  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| 6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados). | En la institución se realizan reuniones con el personal para reforzar la confianza, la lealtad y el respeto de la organización.<br><b>Evidencia:</b><br>Convocatorias a reuniones por el grupo de trabajo<br>Listado de asistencia |  |
|---|--|--|

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

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>  | <b>Áreas de Mejora</b>   |
|--|--|--|
| <p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Aseguran que la estructura aprobada se haya expresado en un organigrama con su descripción en un manual de organización y funciones y que estos documentos se socialicen con todo el personal y se implementen en todos los procesos de la entidad municipal, incluyendo que las nóminas estén estructuradas en función de las unidades aprobadas (con especial atención a las áreas de Planificación y Desarrollo, Planeamiento urbano y Compras y Contrataciones).</p> |  | No se cuenta con un manual de funciones. Está en proceso<br>No se evidencia  |
| 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.  |  | No se evidencia que se definan las funciones por áreas basado en un manual de funciones que garantice las competencias. Está en desarrollo |
| 3) Definen objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas; con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.  | Se realizan las evaluaciones del desempeño anual a los empleados. Se pueden evidenciar en sismap municipal<br><b>Evidencia.</b><br>Formularios de evaluación al personal |  |
| 4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.  |  | En la institución no se evidencia. Está en proceso   |

|  |  |  |
|--|--|--|
| 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. |  | No se evidencia la existencia de ese sistema   |
| 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.  |  | No se evidencia ese sistema                    |
| 7) Designan un enlace responsable del sistema y realizan mensualmente reuniones con los encargados de área para socializar los avances en el SISMAP Municipal e identifican buenas prácticas en los gobiernos municipales colindantes.   | <p>La institución cuenta con un enlace responsable del Sismap que se encarga de gestionar y articular las evidencias pertinentes a los diversos indicadores del Sismap.</p> <p><b>Evidencia:</b><br/>Grupo WS conformado con los encargados de los indicadores por donde se canalizan la subida de evidencias y sus resultados</p> |  |
| 8) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total (planifican, desarrollan, controlan y actúan a tiempo) o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.   |  | No se evidencia esta aplicación                |
| 9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.   |  | No se evidencia una administración electrónica |
| 10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.   | <p>La institución garantiza las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo,</p> <p>Evidencia<br/>Ordenes de compras solicitando los equipos que nos permiten el desarrollo de los procesos y trabajo en equipo.</p>  |  |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>11) Confirman una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> | <p>La institución confirma una efectiva comunicación a través de nuestra plataforma web y los brochure para el público, e interna se cuenta con líneas telefónicas y a través de circulares damos informaciones a los empleados<br/> <b>Evidencias:</b><br/> Comunicados emitidos en nuestra página y redes sociales<br/> En lo interno, circulares informativas emitidas</p> |  |
| <p>12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>  | <p>La institución tiene compromiso con la innovación y mejora continua con el personal<br/> <b>Evidencia:</b><br/> Capacitaciones continuas en nuestro plan anual (Sismap)<br/> Invitación de la Liga municipal dominicana a través del Icam</p>  |  |
| <p>13) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>  | <p>La institución comunica las iniciativas a implementar a través de cabildos abiertos, sesiones ordinarias y extraordinarias, Reuniones con Juntas de vecinos<br/> <b>Evidencias:</b><br/> Agendas e invitaciones a las sesiones,<br/> Invitación y fotos cabildo abierto.<br/> publicaciones de los portales y pagina Web</p>   |  |

**Subcriterio 1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.**

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b> | <b>Áreas de Mejora</b> |
|---|---|------------------------|
| <p>1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> |   |                        |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>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.</p> | <p>En la institución se realizan actividades que promueven esos valores.<br/> <b>Evidencia:</b><br/>         Construcción y adecuación de espacios recreativos y deportivos (canchas, parques, áreas de juegos).<br/>         Actividades culturales, religiosas y sociales (día de reyes, Las madres, semana santa, navidades, de la mujer, carnavales y fiestas patronales, entre otras.)</p>  |  |
| <p>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.</p>  | <p>La institución toma en cuenta la contratación de personas con discapacidad para incorporarla en el sector empleo y así puedan desarrollarse.<br/> <b>Evidencia:</b><br/>         Nombramientos<br/>         Inclusión en nominas</p>  |  |
| <p>4) Informan y se consultan los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización por medio de reuniones, circulares, murales informativos, encuestas, buzones de sugerencias y/o redes sociales.</p>   | <p>La institución realiza reuniones periódicas para tratar asuntos propios de la organización.<br/> <b>Evidencias:</b><br/>         Convocatorias por los grupos, murales, comunicaciones<br/>         Listado de asistencia</p>   |  |
| <p>5) Empoderan al personal y le brindan apoyo para el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>  | <p>La institución le brinda al personal capacitaciones grupales y personales para mejorar su rendimiento laboral y crecimiento personal<br/> <b>Evidencia:</b><br/>         Plan capacitación anual<br/>         Certificado de Etiqueta y Protocolo Empresarial solicitado a la colaboradora que fue promovida a Protocolo<br/>         Certificados y lista de asistencia del colaborador que fue promovido a Libre Acceso<br/>         Certificado y lista de Participación Ley 200-04<br/>         Certificado Ética e Integridad Gubernamental<br/>         Entre otros</p> |  |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>  | <p>La institución fomenta, empodera y delega al personal responsabilidad y autoridad. En muchas de las ocasiones el personal administrativo y encargados han representado al señor alcalde en algunas actividades</p> <p><b>Evidencia:</b><br/>registros de asistencia<br/>Actividad subidas a las redes y pagina web</p> |  |
| <p>7) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> | <p>La institución realiza capacitaciones constantes, ampliando sus conocimientos y competencias</p> <p><b>Evidencia:</b><br/>Plan de capacitación anual<br/>Invitaciones recibidas de capacitaciones que no están incluidas en el plan anual</p>  |  |
| <p>8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>  | <p>La institución reconoce y premia a los colaboradores tanto individual como en equipo.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Reconocimientos a los empleados meritorios<br/>Copia Ck premio metálico<br/>Promociones a empleados</p>  |  |

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

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b> |
|---|---|------------------------|
| <p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> | <p>En la institución, el alcalde del ayuntamiento se reúne con los grupos de interés (consejo de regidores y juntas de vecinos del municipio).</p> <p><b>Evidencia:</b><br/>Minutas emitidas con lo tratado<br/>Listado de asistencia</p> |                        |
| <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.</p>  | <p>En la institución, el alcalde mantiene relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.</p>  |                        |

|  |  |                                      |
|--|--|--------------------------------------|
|  | <p><b>Evidencias:</b><br/> Minutas emitidas con lo tratado<br/> Agenda de Alcalde</p>  |                                      |
| <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>  | <p>En cumplimiento con el mandato, la institución identifico las políticas relevantes e incorporadas a la gestión municipal. Estas alianzas con instituciones académicas, salud entidades comunitarias y proyectos de emprendimiento, reflejan el compromiso claro con el fortalecimiento de las políticas sociales de una gestión pública participativa.</p> <p><b>Evidencias</b><br/> Convenio universidad UCATEBA<br/> Convenio área de salud<br/> Convenio conformación mesa de Seguridad, Ciudadanía y Genero<br/> Convenio Barahona Emprende<br/> Informe Rendición de Cuentas</p> |                                      |
| <p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.</p>   |  | <p>No se evidencia este política</p> |
| <p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, entidades del sector municipal, etc.).</p> | <p>En la institución se gestiona y desarrollan mesas de trabajo con asociaciones, ciudadanos, grupos de empresarios, asociaciones de profesionales.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/> Mesas de trabajo a favor de la niñez (Conani, Asociación de comerciantes Mercado Publico<br/> Dueños de negocios área de Malecón,<br/> Uasd, Ucateba, Infotep)</p>  |                                      |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>  | <p>La institución participa en estas actividades. Invitaciones y convocatorias de diferentes gremios profesionales, sindicales y sociales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Comunicaciones del Codia, Asoc. De maestros constructores, asociación de comerciantes, Asociación comerciantes mercado público.</p> |  |
| <p>7) Promueven la conciencia pública, mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización; se cuenta con un desarrollo de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda.</p> | <p>La institución está promoviendo la conciencia pública, buena reputación y el reconociendo a la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Encuesta al ciudadano realizada Junio/Julio 2023</p>   |  |

## 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<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>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.</p> | <p>La institución participa en reuniones donde se analiza todo lo concerniente a las necesidades del entorno y donde se verifican los posibles cambios locales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Actas de lo tratado<br/>Actas de cabildos abiertos<br/>Listado de asistencia</p> |                 |

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| 2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.  | <p>El Ayuntamiento cuenta con una lista que embloga los grupos de interés relevante a la institución, con los cuales se reúne y realiza levantamiento de las necesidades de los mismos.</p> <p><b>Evidencia:</b><br/> Listado reuniones en diversos barrios<br/> Operativo Alcaldía en tu barrio, involucra a<br/> Ministerio de trabajo<br/> Policía Juvenil comunitaria<br/> Inclusión juvenil<br/> Escuela Vocacionales<br/> Itla<br/> Registro Civil<br/> Promipyme</p> |                              |
|  | Inaiipi<br>Superate<br>Banreserva<br>Intrant<br>Comedores Economicos  |                              |
| 3) Analiza las reformas públicas sectoriales para revisar/redefinir estrategias efectivas en beneficio del municipio o demarcación, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.                             |   | No se evidencia esta reforma |
| 4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos), por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc. | <p>El Ayuntamiento ha realizado el análisis de desempeño interno, detectando las fortalezas, riesgos, oportunidades y amenazas</p> <p><b>Evidencia:</b><br/> Plan de emergencia<br/> Análisis FODA</p>  |                              |

|   |   |  |
|---|---|--|
| 5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos. | El Ayuntamiento realiza la convocatoria a los grupos de interés, juntas de vecinos y regidores, para el cabildo abierto para la planificación del presupuesto participativo<br><b>Evidencia:</b><br>Invitaciones<br>actas de firmas<br>Resolución del concejo |  |
|---|---|--|

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

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b>                      |
|---|---|---|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).</p> |   | No se evidencia. El plan está en desarrollo |
| <p>2) Involucra a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Mantiene actualizado el Plan Municipal de Desarrollo asegurando que se incluya un eje de fortalecimiento de la entidad de gobierno local.</p>  |   | No se evidencia. El plan está en desarrollo |
| <p>3) Incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, con mecanismos que garanticen un mayor acceso al proceso y la información de su ejecución.</p>  | El Ayuntamiento convoca los grupos de interés, las juntas de vecinos, se anuncia, para que participen en la elaboración del presupuesto participativo<br><b>Evidencias.</b><br>Las convocatorias de presupuesto participativo<br>Información en la página Web |   |

|   |   |                                      |
|---|---|--------------------------------------|
| <p>4) Ha conformado la Comisión Permanente de Género con el objetivo de definir y articular políticas municipales para la igualdad y la equidad de género, con un plan de trabajo para el año de acceso público a través del portal web del gobierno local.</p> |   | <p>No se evidencia esta comisión</p> |
| <p>5) Toma en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, por ejemplo: actividades de reforestación, acciones orientadas a la reducción de consumo de energía, consumo de combustible, utilización de energía renovable.</p>  | <p>En el ayuntamiento realizan jornadas tomando en cuenta los aspectos de sostenibilidad y responsabilidad social Reforestación en la avenida circunvalación Dr. Antonio Méndez.<br/>         Junto a Edesur, iluminación de los barrios<br/>         Con Turismo, recolección de algas marinas.<br/> <b>Evidencias:</b><br/>         portal web<br/>         Página de la alcaldía<br/>         Redes sociales</p> |                                      |
| <p>6) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan, por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>                       | <p>En el presupuesto anual del Ayuntamiento, se visualizan los ingresos propios en los que se contemplan estas partidas<br/> <b>Evidencias:</b><br/>         Presupuesto anual</p>  |                                      |

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

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b>   |
|--|---|--|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.</p> |   | <p>En la institución no se ha implementado. Esta en desarrollo</p>   |
| <p>2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>   |   | <p>En la institución no se socializa y no se cuenta con indicadores que indique el seguimiento de los planes operativos.</p> |
| <p>3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.</p>   | <p>En la institución se comunica al personal las estrategias, resultados alcanzados y se involucra a todo el personal en la rendición de cuentas</p> <p><b>Evidencia:</b><br/>Reuniones de trabajo<br/>Rendición de cuenta del alcalde anual</p>  |  |
| <p>4) Socializa con los grupos de interés y el Concejo, los objetivos, planes y tareas, así como la ejecución de los mismos, logros y metas alcanzadas, con una cultura de rendición de cuentas y transparencia de cara a los ciudadanos.</p>  | <p>En el Ayuntamiento se comunican y socializan los resultados alcanzados en los objetivos trazados y metas alcanzadas, en el marco de la transparencia</p> <p><b>Evidencia:</b><br/>Rendición de cuentas anual del alcalde<br/>En las sesiones mensuales con los regidores (resoluciones), en las cuales participan los ciudadanos</p> |  |
| <p>5) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>                                    | <p>En la institución, se realizan mesas de trabajo periódicas, en las que se evalúan los logros alcanzados y los ajustes necesarios para lograrlos</p> <p><b>Evidencia:</b><br/>Acta de asistencias<br/>Comunicaciones</p>  |  |

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

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora               |
|---|---|-------------------------------|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b><br/>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>   | <p>En la institución son identificadas las necesidades, cambios, oportunidad e innovación de aplicación de la tecnología.<br/><b>Evidencia:</b><br/>Estandarización del portal Web para facilitar el acceso a los usuarios.</p>   |                               |
| <p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF, etc.</p>        | <p>La institución cuenta con la formalización de capacitaciones en el área de tecnología y está abocada en un proceso de mejora continua basado en el modelo CAF.<br/><b>Evidencia:</b><br/>Correo de convocatoria formación.<br/>Autoevaluación CAF.</p>   |                               |
| <p>3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.</p>   |   | No se evidencia esta política |
| <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> | <p>En mesa de trabajo con el personal, surgieron ideas innovadoras que fueron implementadas para mejoría de la gestión y beneficio de grupos de interés.<br/><b>Evidencias</b><br/>Sistema para la administración de subvenciones<br/>Pantalla como mural de noticias<br/>Administración de turnos</p>  |                               |
| <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios en el presupuesto para la implementación de los cambios planificados en sus planes de mejora CAF u otros instrumentos.</p>   | <p>La institución implemento una logística adecuada para la gestión de insumos utilizados en las capacitaciones PAC. También se readecuo la planta física, incluyendo mejoras de oficinas. También se presupuestó la construcción de la cocina, más productos tecnológicos para fortalecer el desempeño y optimizar la eficiencia en las distintas áreas laborales<br/><b>Evidencia</b><br/>Pagina Presupuesto 2025</p> |                               |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  |  |
| 6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua. | En el Ayuntamiento se procura una mejora continua en nuestros procesos.<br><b>Evidencia:</b> |  |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | Nuestra gran mejora en los indicadores del Sismap (del 97 al 8) |  |
|--|---|--|

### 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<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora   |
|--|---|---|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>  | <p>La institución cuenta con un plan de capacitaciones, el cual se realiza cada año.</p> <p><b>Evidencia:</b><br/>Plan de capacitación anual.<br/>Otras capacitaciones en que somos invitados</p> |   |
| <p>2) Cuenta con una política de recursos humanos definida e implementada de forma transparente, basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> |   | La institución no cuenta con políticas ni manuales de funciones y cargos actualizados |
| <p>3) Cuenta con un manual y políticas de recursos humanos que consideran los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>  |   | La institución no cuenta con manual de políticas                                      |
| <p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades</p>  |   | En la institución no se evidencia este proceso  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>sociales de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>  |  |  |
| <p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>   | <p>En la institución se procura una capacitación continua a todo el personal sin discriminar, detectando las áreas débiles y reforzarlas</p> <p><b>Evidencia:</b><br/>Plan anual de capacitación visible en el Sismap</p>  |  |
| <p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente. El sistema de evaluación del desempeño del personal incluye indicadores relevantes para las decisiones a tomar, por ejemplo: promociones, rotación interna, entre otros.</p>  | <p>La institución le da seguimiento a la evaluación del personal y tiene espacio para recomendar acciones o capacitación</p> <p><b>Evidencia:</b><br/>Formulario de evaluación de personal</p>   |  |
| <p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo: mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p> | <p>La institución impartió una capacitación dirigida al personal con el objetivo de promover la equidad, la inclusión y el respeto en el entorno laboral.</p> <p><b>Evidencia</b><br/>Perspectiva de Genero en el Ambito Municipal<br/>Listado asistencia PAC 2024</p> |  |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------|---|-----------------|
|----------|---|-----------------|

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p> | <p>El ayuntamiento cuenta con un formulario de evaluación de personal donde se cuenta con un reglón de especificaciones de capacitación al personal de acuerdo a las tareas que ayudaran a la organización en el cumplimiento de las estrategias y plan desarrollado. Esto se realiza como estrategia para conocer las habilidades y capacitaciones que se hacen necesarias.</p> <p><b>Evidencia:</b><br/>Formulario de evaluación de personal y plan de capacitación anual.</p> |  |
| <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.</p>   | <p>Como parte de la acción de mejora orientada a atraer y desarrollar los talentos necesarios para dar a conocer la Visión, Misión Valores y objetivos institucionales, se han llevado a cabo jornadas de socialización con el personal, incluyendo autoridades y colaboradores. Esto ha permitido fortalecer la identidad institucional.</p> <p><b>Evidencia</b><br/>Fotos socializaciones</p>  |  |
| <p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>                       | <p>La institución permite innovadoras formas de aprendizajes a su personal que les permite eficientizar sus labores y crecimiento personal</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Continuas capacitaciones en nuestro plan anual, de trabajo en equipo, de aprendizaje electrónico, laboral, manejo de residuos sólidos, de inclusión social.</p>   |  |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. Los planes de capacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.</p> | <p>El Ayuntamiento coordina las capacitaciones del personal en base a las necesidades detectadas, para su crecimiento personal y laboral. También se solicitan capacitaciones en el marco municipal.<br/><b>Evidencia:</b><br/>Plan de capacitación anual visible en la página Sismap</p>  |   |
| <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>  |  | <p>En la institución se realiza este apoyo pero no se tiene evidencia</p> |
| <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.</p>  | <p>El Ayuntamiento asciende y promueve al personal en base a sus habilidades y competencias<br/><b>Evidencias:</b><br/>Cartas designaciones y acciones de personal</p>   |   |
| <p>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).</p>                                   | <p>La institución actualiza anualmente el plan de capacitación en base a las necesidades detectadas y a la evolución constante del aprendizaje. También, de socialización y sensibilización a la igualdad e inclusión social<br/><b>Evidencias:</b><br/>Certificado inducción a la administración pública.<br/>Taller Atrévete a ponerte en mi lugar</p> |   |
| <p>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.</p>   | <p>La institución capacita al personal para laboral en un ambiente sosegado, a manejar conflictos y a sensibilizarnos a la diversidad<br/><b>Evidencias:</b><br/>certificados capacitaciones impartidas.<br/>Plan Anual</p>  |   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>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.</p> | <p>El Ayuntamiento evalúa el impacto de esos programas de formación, Se traduce en un personal más capacitado, más satisfecho, más actualizado que redundo en un mejor desempeño laboral.<br/>El gobierno local no escatima en capacitar a su personal<br/><b>Evidencias:</b><br/>Plan de capacitación anual<br/>Otras capacitaciones (Liga, Fedomu, Cagefi)</p> |  |
| <p>10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.</p>   | <p>La institución retroalimenta constantemente los resultados de desempeño, se revisa las propuestas, se consensua y se planifica.<br/><br/><b>Evidencia:</b><br/>Formulario de evaluación</p>   |  |

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

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b>                                     |
|---|---|--|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b><br/>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.</p> | <p>El Ayuntamiento realiza reuniones semanales con los encargados departamentales junto al alcalde, donde se evalúan y motivan planes a realizar, las metas alcanzadas, se delegan labores en equipo para lograr resultados óptimos.<br/><b>Evidencias:</b><br/>Comunicaciones redactadas en las reuniones<br/>Listado de participación</p> |  |
| <p>2) Involucra al personal en la formulación y el desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, el diseño y mejora de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión.</p>  |   | <p>En el Ayuntamiento no se evidencia esta formulación</p> |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>3) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas, direcciones o departamentos, como para toda la organización.</p>   | <p>La institución procura el consenso entre sus directivos y empleados. Los involucra en los objetivos trazados y la consecución de los mismos.<br/><b>Evidencia</b><br/>Listado de participación</p>  |  |
| <p>4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).</p>  | <p>El Ayuntamiento otorga a sus colaboradores uniformes y distintivos para estar debidamente identificados dentro de la institución y fuera de ella<br/><b>Evidencias:</b><br/>Uniformes y distintivos</p>   |  |
| <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.</p> | <p>En la institución se realiza de manera periódica encuestas para medir el clima laboral de nuestros colaboradores. Esto nos permite evaluar el ambiente laboral y fortalecer la gestión del talento humano.<br/><b>Evidencia</b><br/>Encuesta realizada donde arroja que el 83.9% considera el ambiente laboral positivo o muy positivo. El 16.1% lo percibe neutral o negativo</p>  |  |
| <p>6) Vela por las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo prevención y cuidado de la salud; atendiendo a los requisitos de seguridad laboral y el cumplimiento de los mismos.</p>   | <p>El ayuntamiento se preocupa por una adecuada condición ambiental y la debida prevención y cuidado de la salud<br/><b>Evidencia:</b><br/>Compra manitas limpias, equipos para los agentes de limpieza (guantes, botas, chalecos)<br/>Mascarillas<br/>Gestión para vacunar al personal dentro de la institución.<br/>Gestión con salud publica para realizar las pruebas PCR en la institución<br/>Evidencias:<br/>Resultados positivos y negativos del Covi<br/>Facturas compras mascarillas y manitas limpias</p> |  |

|  |  |                        |
|--|--|------------------------|
| <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados, por ejemplo: la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a</p>   | <p>La institución se preocupa en buscar un equilibrio equitativo entre vida laboral y vida personal evaluando la necesidad del empleado, procurando su avance y desarrollo<br/> <b>Evidencias:</b><br/> Comunicación a empleados informando la disminución de horas laborales durante la subida de contagios en el municipio<br/> Se les permitió al personal vulnerable laborar a distancia<br/> Se facilitan permisos para estudios previo entrega de horarios</p> |                        |
| <p>8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.</p>  | <p>El Ayuntamiento otorgan y respeta los permisos de ley (muerte familiar, licencia pos parto, por enfermedad, ect)<br/> <b>Evidencias</b><br/> Acción de personal</p>   |                        |
| <p>9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>   |  | <p>No se evidencia</p> |
| <p>10) Cuenta con sistema de compensaciones, recompensas y reconocimientos para el personal, sea o no en forma monetaria, por ejemplo: salario emocional, bonos, la participación en diversas actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p> | <p>En la institución, el alcalde Mictor Fernández, implemento el reconocimiento al Servidor del año en 4 renglones. Se premió con estatuillas e incentivo económico en la fiesta de empleados<br/> <b>Evidencias:</b><br/> Comunicación de autorización del alcalde<br/> Comunicación solicitando el pago de cks.<br/> Comunicación solicitando la confección de las estatuillas.</p>  |                        |

|  |  |  |
|--|--|--|
| 11) Propicia la conformación de la asociación de servidores públicos (ASP) de la institución y crea espacios para que el personal se exprese y aporte sus ideas, quejas o sugerencias. | En la institución renovó la Asociación de Servidores Públicos, con el acompañamiento del MAP, fue celebrada una asamblea donde se eligieron las nuevas autoridades de la ASP<br>Evidencia:<br>Acta conformación de la asociación |  |
|--|--|--|

**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.**

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>  | <b>Áreas de Mejora</b> |
|---|--|------------------------|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales. Además, el Consejo de Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.</p> | <p>El ayuntamiento cuenta con alianzas con instituciones públicas y privadas en el marco de las relaciones sostenibles y de confianza, tomando en cuenta los negocios de la comunidad para intercambios comerciales.</p> <p><b>Evidencia:</b><br/>Facturas de proveedores<br/>Facturas de Suministradores<br/>Acuerdos Firmados con<br/>Uasd<br/>Infotep<br/>Ucateba</p> |                        |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>2) Desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> | <p>En la institución se promueven los acuerdos de colaboración para beneficio de la población</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Convenios Interinstitucionales con Ucateba, Barahona Emprende, Hospital regional Jaime Mota</p> |  |
| <p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>   |  | <p>En la institución no se evidencia esta colaboración</p> |
| <p>4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>   |  | <p>En la institución no se evidencia esta colaboración</p> |
| <p>5) Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>  | <p>La institución tiene relaciones con proveedores que estén apegado a las buenas prácticas y estén debidamente aptos para su desempeño</p> <p>Evidencia</p> <p>Listado de proveedores de la institución</p>                   |  |

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

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b> |
|--|---|------------------------|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta,</p> | <p>En la institución fueron adquiridos 2 buzones (interno y Externo), para conocer las sugerencias, quejas, sondeo de opinión tanto de los colaboradores como de los grupos de interés</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>La colocación de los 2 buzones interno y externo</p> |                        |

|  |   |   |
|--|---|---|
| encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.   |   |   |
| 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.      | En la institución fueron adquiridos 2 buzones (interno y Externo), para conocer las sugerencias, quejas, sondeo de opinión tanto de los colaboradores como de los grupos de interés<br><br><b>Evidencia</b><br>La colocación de los 2 buzones interno y externo |   |
| 3) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano. |   | En la institución no se evidencia este servicio |

#### SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <b>La Entidad Municipal:</b><br>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). | La institución cuenta con el presupuesto alineado a las estrategias de la planificación de la misma, cumpliendo con la transparencia de brindar informes del uso de los recursos.<br><b>Evidencia:</b><br>Presupuesto municipal                             |                 |
| 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.                                    | En la institución, se evidencia igualdad de condiciones salariales y laborales tanto a hombres como mujeres. El sexo no determina la habilidad laboral y oportunidades brindadas<br><b>Evidencias:</b><br>Las nóminas de pago<br>Las promociones realizadas |                 |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>   | <p>En la institución se evalúan las decisiones financieras que traigan mejoría a los proyectos presupuestados y cumplir con los objetivos financieros<br/> <b>Evidencias:</b><br/> Ejecución trimestral</p>  |  |
| <p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes, por ejemplo: revisiones de gastos.</p>  | <p>En el Ayuntamiento se asegura una gestión rentable y eficiente ciñéndose a los % asignados a las cuentas (Educación, salud y género), servicio, personal e inversiones<br/> <b>Evidencia:</b><br/> Ejecución trimestral</p>   |  |
| <p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, por ejemplo: presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos, presupuestos participativos.</p>   | <p>En la institución se realizan planificaciones de todos los presupuestos, en base a lo proyectado según se vayan ejecutando.<br/> <b>Evidencias:</b><br/> Presupuesto Municipal<br/> Presupuesto participativo<br/> Subsidios<br/> Pagina Web</p>  |  |
| <p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.</p>   | <p>En la institución las funciones son descentralizadas. Las áreas de Tesorería, Contabilidad, Contraloría, Financiera, hacen sus análisis contables de forma individual y se equilibran en el resultado final<br/> <b>Evidencias:</b><br/> Ejecución presupuestaria</p>                       |  |
| <p>7) Asegura transparencia financiera publicando en página web y murales la información presupuestaria de forma sencilla y de manera entendible, con acceso garantizado para la población y partes interesadas en los tiempos establecidos por el órgano rector. (Publicidad de plan operativo, plan de desarrollo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución</p> | <p>En el Ayuntamiento las informaciones están accesibles a todos los que accede al portal. Visualizan las obras licitadas, las nóminas, las obras que se realizan, las obras solicitadas por los grupos de interés, las ejecuciones presupuestarias<br/> <b>Evidencia:</b><br/> Portal Web</p> |  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales). |  |  |
|---|--|--|

**SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b>                        |
|--|---|---|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p> | <p>La institución cuenta con un sistema integral (financiero, recursos humanos y planificación), el cual cumple con el proceso de salvaguardar las informaciones y los mismo tengan acceso a estas.</p> <p><b>Evidencia:</b><br/>Sistema SIAFIN</p>   |   |
| <p>2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>   | <p>La institución recopila las informaciones para ser subidas para el acceso de estas informaciones a la comunidad. Cuando una información no aparece en el portal, se le cuestiona a la persona encargada, para que esta omisión sea corregida.</p> <p><b>Evidencia:</b><br/>Portal web<br/>Página alcaldía<br/>Redes sociales</p> |   |
| <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>   | <p>Se realizaron capacitaciones sobre el manejo de redes sociales y seguridad web para aumentar el conocimiento de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Listado de participantes</p>  |   |
| <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>  |   | En la institución no se evidencia estas redes |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p>5) Asegura el acceso y el intercambio de información relevante por medio de canales externos e internos y datos abiertos con todas las partes interesadas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas (colocando la nómina, la tasas, arbitrios y responsables de los procesos para otorgar la licencia urbanística, acta de conformación del consejo de desarrollo), reglamento de funcionamiento aprobado por el concejo de regidores y el detalle (nombre, contacto y sector), ranking del último corte oficial del SISMAP Municipal.</p> | <p>La institución ha incorporado de manera efectiva la TIC para mejorar notablemente los servicios internos y externos.<br/>Se ha podido optimizar los procesos y se han simplificado los transmites.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Página de transparencia de la web</p> |   |
| <p>6) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>   |   | <p>La institución esta en desarrollo este requerimiento</p> |

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora                           |
|--|--|---|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b><br/>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>  |  | <p>En el Ayuntamiento no se evidencia</p> |
| <p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>  | <p>Al momento de adquirir cualquier herramienta o material de oficina, la institución realiza múltiples cotizaciones a nivel local como nacional para lograr una mayor eficiencia en los recursos.</p> <p><b>Evidencia</b><br/>Diversas cotizaciones</p> |   |
| <p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)</p> |  | <p>En el Ayuntamiento no se evidencia</p> |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube), la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>  | <p>Se implemento de manera periódica la digitalización de los documentos para preservar y asegurar la integridad de los datos y el histórico de la institución.</p> <p><b>Evidencia</b><br/>Los archivos generados que pueden ser usados en la red para el personal autorizado</p>   |   |
| <p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés</p> | <p>La institución ha incorporado de manera efectiva las TIC para mejorar notablemente los servicios internos y externos, a través de la digitalización de formularios e información crucial a través de plataformas en línea para satisfacción de los usuarios.</p> <p><b>Evidencia</b><br/>Página de transparencia portal Web<br/>Buzón de sugerencia digital</p>   |   |
| <p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>  | <p>En el Ayuntamiento se implementó un firewall. Se bloquearon los accesos al almacenamiento USB en algunos departamentos más sensibles. Se eliminaron los repetidores de WF. Cifrado de Wi Fi de la red principal. Activación de políticas de firewall de los equipos de manera de no intrusiva para evitar posibles interrupciones del programa operativo.</p> <p><b>Evidencia:</b><br/>Backup del sistema operativo semanal<br/>Revisión diaria de las redes internas y los parámetros de seguridad</p> |   |
| <p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>  |  | <p>En el Ayuntamiento no se evidencia</p> |

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

| Ejemplos | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------|---|-----------------|
|----------|---|-----------------|

Documento Externo  
SGC-MAP

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b><br/>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> | <p>En el Ayuntamiento si se garantiza la provisión y mantenimiento de las instalaciones<br/><b>Evidencias:</b><br/>Remodelación planta física primer nivel, equipo oficinas nuevos, readecuación sistema eléctrico, asignación flotas y compras de equipos eléctricos para facilitar la viabilidad y eficiencia laboral.</p>  |   |
| <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los munícipes, personal y visitantes.</p>  | <p>La institución proporciona condiciones de trabajo seguras y efectivas. Se pusieron puertas con acceso limitado en el personal financiero y administrativo para seguridad y control de acceso en áreas sensibles<br/><b>Evidencias:</b><br/>Facturas instalación puertas de seguridad equipo financiero y administrativo<br/>Acceso sin barreras y rampa para minusválido para el acceso a las instalaciones de servicios</p> |   |
| <p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, funerarias, cementerios, mataderos, mercados, parques, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>          |   | <p>En el Ayuntamiento no se evidencia</p> |
| <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>   | <p>La institución le brinda a la población poder realizar actividades familiares en el parque infantil ubicado en el malecón de forma gratuita<br/><b>Evidencia:</b><br/>Comunicaciones solicitud parque infantil para disfrute de cumpleaños y graduaciones</p>  |   |
| <p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.</p>   | <p>La institución garantiza un uso adecuado y eficaz de los medios de transporte, pues se le trazan rutas y se supervisa que las cumplan, evitando el uso incorrecto del combustible, que es monitoreado de forma continua<br/><b>Evidencias:</b></p>   |   |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | Rutas asignadas a vehículos y equipos  |  |
| 6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes, por ejemplo: acceso a estacionamiento o transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad. | El Ayuntamiento evidencia accesibilidad plena a las instalaciones. Aunque no contamos con estacionamiento, los ciudadanos tienen facilidad de parqueo en las áreas circundantes. Contamos con una rampa de acceso<br><b>Evidencia:</b><br>Entrada despejada<br>rampa de acceso |  |

**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<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora   |
|--|---|---|
| <b>La Entidad Municipal:</b><br>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. |   | En la institución no se evidencia que se cuente con un mapa de proceso, ni con procesos documentados. |
| 2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.   |   | La institución no evidencia estos estándares  |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. (Identificar qué acciones toma la entidad municipal para gestionar los riesgos que afectan el funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.)</p> |  | No se evidencia                                     |
| <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>  |  | En la institución no se evidencia este proceso      |
| <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.</p>   |  | En la institución no se evidencia este proceso      |
| <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>  |  | En la institución no se evidencia este proceso      |
| <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos, por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.</p>   |  | En la institución no se evidencia estos indicadores |
| <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up/resguardo de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>   | <p>Se establecieron herramientas de seguridad con el objetivo de preservar la integridad de la información. Con las medidas adoptadas, se permitió la protección integral y detección temprana de posibles amenazas.<br/><b>Evidencias:</b><br/>Sistema de seguridad y monitoreo</p> | En la institución no se evidencia esta protección   |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

**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<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora   |
|---|---|---|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.</p>  |   | En la institución no se evidencia este proceso                |
| <p>2) Desarrolla su oferta de servicios involucrando a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad, por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, entre otros, para saber qué esperan y necesitan los usuarios de los servicios de gestión de mercados, mataderos, cementerios, recolección y manejo de desechos sólidos, etc.</p> |   | En la institución no se evidencia estos servicios. En proceso |
| <p>3) Considera criterios de inclusión en la gestión de la diversidad y la igualdad de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de todos los colectivos, de los ciudadanos / clientes y todos los grupos de interés.</p>   |   | En la institución no se evidencia esta inclusión              |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.</p> | <p>En la institución se dan a conocer de manera efectiva los servicios prestados y horarios de servicios</p> <p><b>Evidencia</b><br/> Portal Web<br/> Efectiva información en recepción<br/> Letreros indicativos de los servicios brindados</p> |  |
|---|--|--|

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

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora                                       |
|---|---|---|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. Coordinación interna como para hacer la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, etc.; coordinación externa con otras instituciones, con aliados en proyectos comunes, con otras entidades de gobierno local en la región, etc.</p> |   | <p>En la institución no se evidencia este proceso</p> |
| <p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. Definición de las condiciones de trabajo y comunicación para las actividades compartidas o codependientes entre diferentes instituciones.</p>  |   | <p>En la institución no se evidencia este sistema</p> |

|  |  |   |
|--|--|---|
| 3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)   |  | En la institución no se evidencia estos grupos de trabajo |
| 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.                    |  | En la institución no se evidencia este proceso            |
| 5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG. | <p>El Ayuntamiento realiza acuerdos para el intercambio de datos y servicios compartidos con organizaciones públicas, privadas y ONG que aportan a la educación, planificación y herramientas para el empuje de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b> Acuerdo UASD<br/>PNUD, Plan desarrollo municipal,</p>  |   |
| 6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.  | <p>La institución se relaciona con diversas instituciones para cooperación mutua y coordinada en prestación de servicios</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Comedores económicos (ayuda en la repartición de las cenas navideñas)<br/>Salud pública (jornada de vacunaciones)<br/>Jornadas de fumigación. (personal involucrado en esta tarea)<br/>Intran (organizaciones motoconchistas) para proveerles chalecos de identificación)<br/>Lista de asistencia</p> |   |

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

**SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**

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

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <p><b>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</b></p> <p>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.</p>                               | <p>Se publicó, de manera informativa, las rutas y frecuencias de la recogida de los desechos sólidos, lo que permitió que los ciudadanos se identifiquen con este servicio.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Encuesta realizada<br/>Publicación de las rutas en la página web</p>                   |                 |
| <p>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).</p> | <p>Los munícipes consideran que los empleados del Ayuntamiento son amables, empáticos y comprensivos en un 98%</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Encuesta realizada Junio/Julio 2023</p>   |                 |
| <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización (opinión de los munícipes sobre si se les toma en cuenta o no para participar en la toma de decisiones).</p>   | <p>Dentro del marco legal, se le da participación a los ciudadanos en la toma de decisiones mediante el presupuesto participativo, las obras que estas agrupan y las propuestas de los diferentes sectores.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Indicador 7 de Presupuesto Participativo en Sismap</p> |                 |
| <p>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.</p>   | <p>La institución publicita los canales existentes para el servicio de los munícipes. El 88 % respondió que si le presta atención</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Encuesta realizada Junio/Julio 2023</p>  |                 |

|   |  |   |
|---|--|---|
| 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. |  | En la institución no se evidencia estas opiniones. En proceso |
|---|--|---|

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

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora   |
|--|---|---|
| <p><b>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</b></p> <p>1) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). La opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.</p> |   | En la institución no se evidencia estas opiniones. En proceso |
| 2) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). La opinión de los munícipes sobre los servicios.   |   | En la institución no se evidencia estas opiniones. En proceso |
| 3) Variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: negocios, munícipes, proveedores (teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).   | <p>El 85% de los munícipes conocen y utilizan los servicios que presta la institución, dándoles prioridad en asistencia a las personas envejecientes, embarazadas y discapacitados</p> <p><b>Evidencia</b><br/>Encuesta junio 7jul 2023</p> |   |
| 4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.   |   | En la institución no se evidencia estas opiniones. En proceso |
| 5) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. La opinión de los munícipes   |   | En la institución no se evidencia. En proceso                 |

|  |  |   |
|--|--|---|
| 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.                             |  | En la institución no se evidencia. En proceso |
| 7) Digitalización en la organización. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo. |  | En la institución no se evidencia. En proceso |

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

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

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora                                  |
|--|--|--|
| <p><b>Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.</p> | <p>Se trata de dar un servicio inmediato para satisfacción de los munícipes</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>88% de satisfacción de los munícipes en la encuesta Junio/Julio 2023</p> | En la institución no se mide el tiempo de espera |
| <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. Resultados de indicadores del tiempo y respuesta que se les ofrece a las opiniones, quejas y sugerencias de los ciudadanos.</p>   |  | En la institución no se evidencia. En proceso    |
| <p>3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la</p>   |  | En la institución no se evidencia. En proceso    |

|  |  |   |
|--|--|---|
| 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. |  | En la institución no se evidencia. En proceso |

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

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b><br>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales. | La institución pública por canales de comunicación televisivos, escritos y páginas en las redes sociales para dar a conocer a la comunidad los trabajos y actividades realizadas.<br><b>Evidencias:</b><br>4 canales TV<br>prensa escrita<br>Redes Sociales<br>portal institucional, pag. web, radio, páginas del ayuntamiento |                 |
| 2) Disponibilidad y exactitud de la información. Si toda la información que debe publicarse en la página web de la entidad municipal se publica completa y a tiempo, o cuántas veces al año y en qué proporción.  | La institución realiza las publicaciones informativas de manera semanal, se publican cada 5 días de forma efectiva y oportuna en un 100%,<br><b>Evidencia:</b><br>Página Web y redes del ayuntamiento  |                 |

|   |  |   |
|---|--|---|
| 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.                         |  | En la institución no se evidencia. En proceso |
| 4) Alcance de la entrega de datos abiertos.   |  | En la institución no se evidencia. En proceso |
| 5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).   | <p>El Ayuntamiento brinda horario de atención a la comunidad de los servicios brindados es: de Lunes a Viernes<br/>de 8:00 AM a 4:00 PM<br/>Y los servicios de GSM<br/>de 8:00 AM a 6:00 PM<br/><b>Evidencia:</b><br/>Horario visible en las puertas de las oficinas</p>   |   |
| 6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.   | <p>El Ayuntamiento da un plazo de 15 días de espera, si no se ha resuelto, 10 días más, estipulado por ley. Da respuesta efectiva al 90% de las solicitudes recibidas.<br/><b>Evidencias</b><br/>Los correos de solicitud y de entrega del servicio solicitado en la pagina<br/>Comunicación de resultados de OAIM</p> |   |
| 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.  | <p>El Ayuntamiento evalúa los trabajos por mediciones. Sustentadas por resoluciones.<br/>Se cobra un 50%<br/><b>Evidencia:</b><br/>Informe de cobros GSM</p>   |   |
| 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. |  | En la institución no se evidencia. En proceso |

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

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora   |
|---|---|---|
| <p><b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.</p> |   | En la institución no se evidencia estos indicadores           |
| <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>   |   | En la institución no se evidencia estos resultados            |
| <p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.</p>  |   | En la institución no se evidencia estos grados de utilización |
| <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>   |   | En la institución no se evidencia estos indicadores           |
| <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>  |   | En la institución no se evidencia esta revisión               |

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

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora                                    |
|--|---|--|
| <p><b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.</p> |   | En la institución no se evidencia estos resultados |
| <p>2) Participación ciudadana en los productos y servicios (acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.) Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.</p>   |   | En la institución no se evidencia estos resultados |
| <p>3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>   |   | En la institución no se evidencia estos resultados |

**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.**

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

**SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.**

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

|   | (Detallar Evidencias)   |   |
|---|---|---|
| <p><b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b></p> <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal.</p>            |   | En la institución no se evidencia                             |
| <p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones, actividades de mejora y su conocimiento de la misión, visión y valores. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre qué tanto está involucrado el personal en la toma de decisiones y en el conocimiento y empleo de la misión, visión y valores.</p> |   | En la institución no se evidencia estas opiniones             |
| <p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre si el personal participa en actividades de mejora de la entidad municipal, como en la autoevaluación con el Modelo CAF.</p>  | <p>Se conformo el Comité de Calidad, se realizan mesas de trabajo con los colaboradores donde se identifican las mejoras a realizarse según la autoevaluación CAF</p> <p><b>Evidencia</b><br/>Encuesta clima laboral 2024</p> |   |
| <p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés.</p>  |   | En la institución no se evidencia estas opiniones             |
| <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las</p>   |   | En la institución no se evidencia estas encuestas. En proceso |

|   |   |  |
|---|---|--|
| vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.  |   |  |
| 6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.                                  | La institución organiza jornadas de limpieza en las playas y parque de forma periódica. también el programa Alcaldía en tu Barrio, donde se llevan otras instituciones para llevar soluciones<br><b>Evidencias</b><br>Pagina Web<br>Redes sociales<br>Fotos en periódicos locales |  |
| 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.  |   | En la institución no se evidencia esta opinión |
| 8) El impacto de la digitalización en la organización. La opinión del personal sobre cómo el uso de la tecnología mejora su trabajo o el servicio que ofrecen a través de la entidad municipal. |   | En la institución no se evidencia esta mejora  |
| 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.  |   | En la institución no se evidencia esta opinion |

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

| <b>Ejemplos</b> | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b> | <b>Áreas de Mejora</b> |
|-----------------|---|------------------------|
|-----------------|---|------------------------|

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p><b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b></p> <p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RR.HH., etc. y de comunicar sobre ello. La opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.</p> |  | En la institución no se evidencia estos indicadores |
| <p>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.</p>   |  | En la institución no se evidencia estos indicadores |
| <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.</p>   |  | En la institución no se evidencia estos indicadores |
| <p>4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.</p>   |  | En la institución no se evidencia estos indicadores |
| <p>5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.</p>  |  | En la institución no se evidencia estos indicadores |
| <p>6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconocimiento que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.</p>  |  | En la institución no se evidencia estos indicadores |
| <p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. La opinión del personal sobre la disposición de la entidad municipal para cambiar,</p>  |  | En la institución no se evidencia estos indicadores |

|  |  |  |
|--|--|--|
| mejorar, emplear nuevas formas de satisfacer a sus ciudadanos. |  |  |
|--|--|--|

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

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora                                    |
|--|---|--|
| <p><b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b></p> <p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.</p>  |   | En la institución no se evidencia estos resultados |
| <p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). La opinión del personal sobre cómo toma en cuenta la entidad municipal la vida de los colaboradores para que puedan mantener el equilibrio entre el trabajo y todo lo demás en sus vidas.</p> |   | En la institución no se evidencia estos resultados |
| <p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. La opinión del personal sobre la discriminación o la igualdad de oportunidades para progresar en la entidad municipal.</p>   |   | En la institución no se evidencia estos resultados |
| <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.</p>  |   | En la institución no se evidencia estos resultados |

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

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

**SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).**

**1. Resultados generales en las personas.**

| Ejemplos | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------|---|-----------------|
|----------|---|-----------------|

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p><b>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</b></p> <p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de renunciaciones de personal, etc.</p>  |  | <p>En la institución no se evidencia estos resultados</p> |
| <p>2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.</p>   |  | <p>En la institución no se evidencia estos resultados</p> |
| <p>3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.</p>  |  | <p>En la institución no se evidencia estos resultados</p> |
| <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.</p>  | <p>El personal de la institución se involucra en las actividades convocadas por el gobierno local en un 40% en horas laborables y 95% en horas no laborables.</p> <p><b>Evidencias</b><br/>Listado de asistencia<br/>Encuesta clima laboral 2024</p> |   |
| <p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades, por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes, cantidad de personas que completan las capacitaciones para mejorar el trato a los municipios.</p> | <p>.....</p>   | <p>En la institución no se evidencia estos resultados</p> |

**2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.**

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora                                    |
|--|---|--|
| <p><b>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</b></p> <p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.</p>  |   | En la institución no se evidencia estos resultados |
| <p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación (evaluación de la capacidad para usar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y tecnología en general para hacer el trabajo más eficiente).</p>  |   | En la institución no se evidencia estos resultados |
| <p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación, por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas, cuántas personas completan el programa de capacitación, los cursos y los talleres que se les pide hacer en el ayuntamiento/junta de distrito municipal.</p> |   | En la institución no se evidencia estos resultados |
| <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos, por ejemplo: indicadores de si hay unas condiciones para el reconocimiento del buen trabajo, cuántos ganan este reconocimiento por año.</p>   |   | En la institución no se evidencia estos resultados |

**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.**

|                                      |
|--------------------------------------|
| <p>Documento Externo<br/>SGC-MAP</p> |
|--------------------------------------|

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora                                    |
|--|---|--|
| <p><b>Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a:</b></p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional, por ejemplo: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud), apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades).</p> |   | En la institución no se evidencia estos resultados |
| <p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad, por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.</p>   |   | En la institución no se evidencia estos resultados |
| <p>3) Opinión de los munícipes, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.</p>  |   | En la institución no se evidencia estos resultados |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros, ejemplo: opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover el desarrollo económico de la comunidad y hacer el espacio más seguro.</p>   |  | <p>En la institución no se evidencia estos resultados</p> |
| <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. Exponiendo los resultados de la opinión que tienen los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover la participación de todos los sectores del municipio/distrito municipal, la rendición de cuentas, la igualdad entre todos los munícipes sin distinción de género, estado civil, militancia en partidos políticos, discapacidades.</p> |  | <p>En la institución no se evidencia estos resultados</p> |
| <p>6) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). Resultados de medición de opinión de los munícipes y la sociedad sobre qué tan abierto, disponible, accesible, transparente y ético es el gobierno local.</p>   |  | <p>En la institución no se evidencia estos resultados</p> |

**SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

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

|                                      |
|--------------------------------------|
| <p>Documento Externo<br/>SGC-MAP</p> |
|--------------------------------------|

|   | (Detallar Evidencias) |  |
|---|-----------------------|--|
| <p><b>Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social:</b></p> <p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos, por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas (cantidad de iniciativas y qué resultados presenta la entidad del gobierno local para contribuir a la mejora del medio ambiente).</p> |                       | En la institución no se evidencia estos resultados |
| <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, ejemplo: cantidad eventos o actividades en las que las autoridades o sus representantes se reúnen o trabajan de acuerdo con otros sectores de la sociedad, participación de la entidad de gobierno local en las actividades del Consejo de Desarrollo del Municipio.</p>  |                       | En la institución no se evidencia estos resultados |
| <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, de publicaciones a favor y en contra en redes sociales, reportajes y entrevistas en medios de comunicación local, etc.).</p>   |                       | En la institución no se evidencia estos resultados |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo, tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc. Apoyo a sectores de la comunidad que ayuden a distribuir las oportunidades entre todos, pero especialmente entre los grupos menos apoyados.</p> |  | <p>En la institución no se evidencia estos resultados</p> |
| <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. Reportes de resultados o estadísticas de las actividades de ayuda a la sociedad, de actividades de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.</p>   |  | <p>En la institución no se evidencia estos resultados</p> |
| <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. por ejemplo: número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, reuniones, alianzas, otros.</p>   |  | <p>En la institución no se evidencia estos resultados</p> |
| <p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas, jornadas de vacunación para munícipes o para empleados).</p>   |  | <p>En la institución no se evidencia estos resultados</p> |

|   |  |  |
|---|--|--|
| 8) Resultados de la medición de la responsabilidad social, por ejemplo: informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la entidad de gobierno local. |  | En la institución no se evidencia estos resultados |
| 9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.   |  | En la institución no se evidencia estos resultados |

**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<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora                                    |
|--|---|--|
| <b>Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal:</b><br>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos. |   | En la institución no se evidencia estos resultados |
| 2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).              |   | En la institución no se evidencia estos resultados |
| 3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.   |   | En la institución no se evidencia estos resultados |
| 4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.  |   | En la institución no se evidencia estos resultados |
| 5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.   |   | En la institución no se evidencia estos resultados |

|  |  |  |
|--|--|--|
| 6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.              |  | En la institución no se evidencia estos resultados |
| 7) Resultados de la implementación de reformas del sector público. |  | En la institución no se evidencia estos resultados |

**SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b> | <b>Áreas de Mejora</b>                             |
|--|---|--|
| <p><b>Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de:</b></p> <p>1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>                                       |   | En la institución no se evidencia estos resultados |
| 2) Mejoras e innovaciones de procesos.   |   | En la institución no se evidencia estos resultados |
| 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.                            |   | En la institución no se evidencia estos resultados |
| 4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.  |   | En la institución no se evidencia estos resultados |
| 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, |   | En la institución no se evidencia estos resultados |

|   |  |  |
|---|--|--|
| trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo.  |  |  |
| 6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).             | El Ayuntamiento ha logrado una destacada puntuación por su eficiente labor en transparencia en el manejo en la gestión municipal y puntualidad en la entrega de los informes trimestrales.<br><b>Evidencia:</b><br>Informe octubre-diciembre 2024<br>Informe enero-marzo 2025<br>Informe abril -junio 2025                               |  |
| 7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.  |  | En la institución no se evidencia estos resultados |
| 8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros. |  | En la institución no se evidencia estos resultados |
| 9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.  | La institución brinda un informe trimestral del presupuesto concebido, el cual arroja un cumplimiento de las partidas presupuestarias correspondiente a los gastos, a los por cientos correspondientes a Inversión, Personal, Educación y Genero. El consumo actual es de 40%<br><b>Evidencia:</b><br>Informe Trimestral de la ejecución |  |
| 10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).  |  | En la institución no se evidencia estos resultados |

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

Documento Externo  
SGC-MAP

Documento Externo  
SGC-MAP