

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

AYUNTAMIENTO MUNICIPAL VILLA BISONO

FECHA:

08 JULIO 2025

Documento Externo
SGC-MAP

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF 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 Auto evaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Si. Esta formulado. El mismo es visible en la entrada de este ayuntamiento municipal</p> <p>Evidencias: Misión, visión y valores se encuentra colgado en nuestro portal de transparencia.</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>Si. Están establecidos y se puede visualizar en la planificación estratégica institucional del marco de valores con la misión y la visión, respetando los principios constitucionales.</p> <p>Evidencias: mural colgado en la recepción de este ayuntamiento municipal.</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>Nuestro ayuntamiento municipal garantiza y respalda la buena comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de esta organización y otras partes interesadas.</p> <p>Evidencias: reuniones con fotos y minutas.</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>La misión, visión y valores fueron revisados este año 2025 Evidencia:</p> <p>listado de asistencia a revisión de la Misión Visión y Valores</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>Nuestra institución cuenta con un sistema para gestionar la prevención en comportamientos no éticos, socializamos con el personal involucrado.</p> <p>Evidencias: comunicados, reuniones y charlas.</p>	
<p>6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).</p>	<p>Si. Nuestro ayuntamiento está comprometido a el fortalecimiento ético para reforzar la confianza, lealtad y el respeto entre todos los miembros de la organización.</p>	

	Evidencias: Actividades, capacitaciones, fotos y listados de asistencia del personal de la organización.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> <p>1) Aseguran que la estructura aprobada se haya expresado en un organigrama con su descripción en un manual de organización y funciones y que estos documentos se socialicen con todo el personal y se implementen en todos los procesos de la entidad municipal, incluyendo que las nóminas estén estructuradas en función de las unidades aprobadas (con especial atención a las áreas de Planificación y Desarrollo, Planeamiento urbano y Compras y Contrataciones).</p>	<p>Si. Existe un organigrama institucional, el cual define los niveles jerárquicos de los puestos.</p> <p>Evidencias: Manual de funciones aprobado por el MAP.</p>	
<p>2) Gestionan en base a un manual de funciones con responsabilidades definidas por áreas, donde se establecen las competencias definidas para garantizar la agilidad de la organización, un manual socializado con todo el personal.</p>	<p>Si. Nuestro ayuntamiento Municipal establece las competencias definidas donde las áreas organizacionales gestionan los procedimientos en conjunto y con responsabilidad.</p> <p>Evidencias: Resolución aprobación del Manuel de Funciones.</p>	
<p>3) Definen objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas; con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Si nuestro ayuntamiento define objetivos y resultados cuantificable para todos los nivel y áreas,</p> <p>con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto en la organización Evidencia:</p>	

	matriz con indicadores para medir los objetivos y evaluar el desempeño a través de un cronograma de evaluación	
4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.	El Ayuntamiento cuenta con el Consejo de Desarrollo Municipal aprobado en el 2024 por el Concejo de Regidores Evidencia: resolución que aprueba la reestructuración del Consejo de Desarrollo Municipal y resolución que aprueba el reglamento del CDM	
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.	Nuestro ayuntamiento municipal cuenta con un sistema de gestión el cual permite dar fiel seguimiento a las necesidades a través de los servicios comunitarios. Evidencias: Sismap Municipal	
6) Usan sistemas de información de gestión, de control interno y de gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.	Nuestro ayuntamiento municipal cuenta con un sistema de información y gestión para agilizar el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos. Evidencias: Informes de los diferentes departamentos y puntuación en el SISMAP MUNICIPAL	
7) Designan un enlace responsable del sistema y realizan mensualmente reuniones con los encargados de área para socializar los avances en el SISMAP Municipal e identifican buenas prácticas en los gobiernos municipales colindantes.	Si. Nuestro ayuntamiento cuenta con un enlace responsable del sistema y realiza reuniones periódicas para evaluar las evidencias por indicador. Evidencias: Fotos, reuniones, informes, listado de participación y asistencia.	

<p>8) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total (planifican, desarrollan, controlan y actúan a tiempo) o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>En el Ayuntamiento aplicamos autoevaluación CAF en el año,2024,2025</p> <p>Evidencia: Autoevaluación CAF 2024,2025</p>	
<p>9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>Si. Nuestro ayuntamiento municipal implementa estrategias de administración alineadas con las estrategias y los objetivos operativos de la organización a través del portal web y la oficina municipal de libre acceso a la información.</p> <p>Evidencia: Sistema financiero y portal web,</p>	
<p>10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Si. Nuestro ayuntamiento cuenta con la Oficina Municipal de Planificación y Programación la cual coordina y trabaja de manera eficaz y en equipo.</p> <p>Evidencia: Salón de acto</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>Si. Nuestro ayuntamiento coordina las informaciones a través de los medios de comunicación, redes sociales, nuestro portal web y el mural informativo.</p> <p>Evidencias: Correo, flotas, grupos de WhatsApp Circulares, memorándum, fotos, página web, redes sociales, reuniones.</p>	
<p>12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Si. Nuestro ayuntamiento municipal tiene el compromiso de capacitar nuestros colaboradores a través de los talleres y capacitaciones que nos ofrecen las distintas entidades que nos sirven de apoyo.</p> <p>Evidencia: Capacitaciones</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 estos.</p>	<p>Si. Nuestro ayuntamiento cuenta con un departamento de recursos humanos el cual vela por mantener informados a todo el personal que integra esta institución.</p> <p>Evidencia: comunicados, fotos y reuniones.</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p>	<p>Nuestro ayuntamiento municipal cuenta con un determinado grupo de líderes los cuales participan en las actividades externas, conformación de juntas de vecinos, operativos de limpieza, trabajos comunitarios y eclesiales, embellecimiento del municipio.</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>Nuestros líderes implementan igualdad, equidad, integridad, responsabilidad, respeto y participación en las actividades.</p> <p>Evidencias: Fotos, listados de asistencia en las actividades.</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>Nuestro ayuntamiento municipal predica una cultura de respeto y liderazgo entre todos los colaboradores y empleados de esta institución.</p> <p>Evidencias: Chat grupos Administrativo de WhatsApp y reuniones.</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.	Si. Se informa a todo el personal a través de los grupos de WhatsApp, circular, murales informativos, encuestas, buzones de sugerencias. Etc.	
5) Empoderan al personal y le brindan apoyo para el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	Nuestro ayuntamiento municipal cuenta con las herramientas necesarias para dar asistencia y brindar apoyo en el desarrollo de las tareas, planes y objetivos para mejorar el desempeño de los empleados. Evidencias: Certificados de participación, charlas, cursos, talleres, maquinarias, software.	
6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Si. Nuestro ayuntamiento delega funciones a los diferentes departamentos para fortalecer las capacidades y competencias. Evidencias: Listado de firmas, responsable de tecnología, capacitación competencias a mejorar.	
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).	Nuestro ayuntamiento municipal gestiona el desarrollo de los aprendizajes a través de los planes de capacitación. Evidencias: convocatorias, registros de participantes y certificados	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Si. Nuestro ayuntamiento municipal premia y reconoce el esfuerzo de un equipo de trabajo que día a día se esmera en dar lo mejor para que las cosas fluyan de manera positiva. Evidencias: Incentivos	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	<p>Se analizan y monitorean las necesidades y expectativas a través del presupuesto participativo municipal, el consejo económico y social municipal, la casa comunitaria y otros organismos.</p> <p>Evidencias: Acta de asamblea, fotos y resolución.</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.</p>	<p>Si. Nuestro ayuntamiento municipal involucra en las actividades el Consejo para el Desarrollo, participan autoridades, organizaciones públicas, privadas, sociedad civil, centros educativos entre otras, a través del cual se definen evalúan informaciones importantes para el municipio.</p> <p>Evidencias: Resolución de la conformación del Consejo Económico y Social</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>A través de la mesa de diálogo con el Ministerio de Interior y Policía y la Gobernación Provincial se identificaron políticas públicas de seguridad ciudadana con el fin de tener un municipio más seguro.</p> <p>Evidencias: reunión, fotos, listado de participantes.</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.</p>		No se evidencia

<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>Nuestro ayuntamiento municipal conecta con las diferentes organizaciones no gubernamentales de nuestro municipio con el único interés de, fomentar las relaciones interinstitucionales.</p> <p>Evidencias: Convocatorias, actas de concejo, lista de asistencias, Resolución que crea Consejo Económico y Social.</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Nuestro ayuntamiento municipal participa de manera activa respaldando las actividades organizadas por asociaciones profesionales.</p> <p>Evidencia: Actas de elecciones de juntas de vecinos, asociaciones y ONG</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 centrada en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda.</p>	<p>Si. Se promueve la conciencia pública con el fin de mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización a través de las redes sociales y el portal de transparencia.</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 (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

<p>La Entidad Municipal:</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>Si nuestro ayuntamiento municipal a través del presupuesto Participativo Municipal (PPM), con el PEDEPE, Fiscalía, casa Comunitaria, Consejo Económico Social Municipal, y alianzas con otros Organismos.</p> <p>Evidencia: Acta de asamblea, fotos, resolución.</p>	
<p>2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Se identifican: Club de madres, Club rotarios, Runner, juntas de vecinos, comerciantes, deportista, contratista y proveedores.</p> <p>Evidencias: Asamblea Presupuesto Participativo Municipal y Resolución Consejo Económico y Social.</p>	
<p>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.</p>	<p>Nuestro ayuntamiento municipal analiza las reformas publicas sectoriales para definir y revisar estrategias en beneficio del municipio con la participación del Consejo de Regidores.</p> <p>Evidencias: Oficina Municipal de Planificación Y programación, equipo técnico.</p>	
<p>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>	<p>Se evidencia analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.</p> <p>Evidencias: mesas de trabajo, para la elaboración del POA Y PMD, realización de FODA y socialización, listados de asistencia, minuta y fotografías.</p>	
<p>5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.</p>	<p>Nuestro ayuntamiento municipal implementa el proceso de consulta ciudadana para la Planificación del Presupuesto participativo mediante asamblea y Cabildo Abierto.</p>	

Evidencia: Cabildo Abierto Asambleas comunitarias.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).</p>	<p>Nuestro ayuntamiento municipal a partir de la misión y la visión institucional ha elaborado el consejo de desarrollo municipal- consejo económico y social.</p> <p>Evidencia: Consejo de Desarrollo Municipal-Consejo Económico y Social. 2020-2024</p>	
<p>2) Involucra a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Mantiene actualizado el Plan Municipal de Desarrollo asegurando que se incluya un eje de fortalecimiento de la entidad de gobierno local.</p>	<p>El Ayuntamiento involucra a los grupos de interés en la formulación del PMD, POA a través de si CDM y mesas temáticas, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>Evidencia: actualización de actores locales, listados de asistencia, conformación de mesas temáticas, minutas y fotografías.</p>	
<p>3) Incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, con mecanismos que garanticen un mayor acceso al proceso y la información de su ejecución.</p>	<p>Nuestro ayuntamiento municipal Incentiva a la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, mediante la asamblea comunitarias y las reuniones con las Juntas de Vecinos.</p> <p>Evidencias: publicaciones en redes, web, noticias y actas de asambleas y reuniones con juntas de vecinos.</p>	

<p>4) Ha conformado la Comisión Permanente de Género con el objetivo de definir y articular políticas municipales para la igualdad y la equidad de género, con un plan de trabajo para el año de acceso público a través del portal web del gobierno local.</p>	<p>Nuestro ayuntamiento municipal tiene conformado la comisión permanente de género con el objetivo de definir y articular políticas municipales para la igualdad y la equidad de género.</p> <p>Evidencias: resolución aprueba comisión departamento de género.</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>El Ayuntamiento toma en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, realizando actividades de reforestación en diferentes puntos de la ciudad, la ciudad cuenta con una planta de reciclaje y también se colocan bombillas tipo led en calles, parques y avenidas, también se realizan jornadas de reforestación en todo el municipio.</p> <p>Evidencia: Planta de Reciclaje, bombillas LED, jornadas de reforestación con los estudiantes de los centros educativos, para impulsar el cuidado del medio ambiente.</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>Nuestro ayuntamiento municipal elabora un presupuesto anual de la institución completa y un Plan Anual de Compras.</p> <p>Evidencia: Plan Anual de Compras y el Presupuesto Municipal.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.</p>		No se evidencia
<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>De manera externa diferentes áreas son monitoreadas por los indicadores del SISMAP Municipal.</p> <p>Evidencia: SISMAP Municipal</p>	
<p>3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.</p>	<p>Nuestro ayuntamiento municipal comunica a través de las circulares, redes sociales, reuniones, etc.</p>	
<p>4) Socializa con los grupos de interés y el Concejo, los objetivos, planes y tareas, así como la ejecución de estos, logros y metas alcanzadas, con una cultura de rendición de cuentas y transparencia de cara a los ciudadanos.</p>	<p>Nuestro ayuntamiento municipal realiza informes trimestrales y rendición de cuentas anual en la cual se presenta a los grupos de interés, el Concejo de regidores y ciudadanos en general; garantizando la transparencia que se ha trabajado en ese periodo.</p> <p>Evidencias: Rendición de cuentas, publicación en la página web, resoluciones aprobadas por el Concejo.</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>Nuestro ayuntamiento municipal realiza mediciones y evaluaciones, mediante informes trimestrales, matriz de avance y reuniones, para conocer el nivel de avance alcanzado.</p> <p>Evidencia: Informes, listado de asistencia y fotos.</p>	

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

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>		No se realizan.
<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>El Ayuntamiento elabora Plan de Mejora CAF, en el cual está sumergido en un proceso de mejora continua.</p> <p>Evidencia: GUIA CAF y Plan de Mejora</p>	
<p>3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>El ayuntamiento cuenta con un Plan de comunicación para comunicar de manera efectiva sus objetivos y ejecuciones.</p> <p>Evidencias. Elaboración de informes trimestrales, reuniones periódicas con el Consejo de Desarrollo Municipal y grupos de interés.</p>	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>		No se evidencia
<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>Nuestro ayuntamiento municipal asegura la disponibilidad de los recursos necesarios a través del presupuesto anual.</p> <p>Evidencias: Presupuesto Participativo Municipal.</p>	

6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.	Nuestro ayuntamiento municipal toma en cuenta los resultados obtenidos y realizan las correcciones necesarias.	
	Evidencias: Documentos colgados en el SISMAP Municipal.	

CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>El ayuntamiento realiza periódicamente encuentros con el comité de calidad las evaluaciones de las necesidades actuales.</p> <p>Evidencias. Reuniones con el comité de calidad para la evaluación de las necesidades actuales.</p>	
<p>2) Cuenta con una política de recursos humanos definida e implementada de forma transparente, basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>La institución cuenta con manuales de funciones y de cargos aprobados y políticas de recursos humanos.</p> <p>Evidencias: Manuales de Cargos y Funciones</p>	

<p>3) Cuenta con un manual y políticas de recursos humanos que consideran los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>Nuestro ayuntamiento municipal cuenta con un manual de cargos y funciones aprobado el MAP y un manual de ética con el fin de establecer la equidad, la igualdad y la responsabilidad social para el buen equilibrio del trabajo y la vida laboral.</p> <p>Evidencia: manual de cargos y funciones y manual de ética.</p>	
<p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo con las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>Nuestro ayuntamiento municipal se caracteriza en tomar en cuenta las competencias y habilidades que posee el personal que estamos contratando para el desempeño oportuno del puesto que va a trabajar.</p> <p>Evidencias: Currículos vitae</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>No se evidencia</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>Nuestro ayuntamiento está comprometido con el apoyo a la cultura del desempeño definiendo los objetivos, monitoreando y evaluando el desempeño del personal, tomando en cuenta su eficiencia en el puesto que desempeña.</p> <p>Evidencias: Evaluación o plantilla del desempeño.</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>El ayuntamiento mediante resolución formalizo la unidad de género.</p> <p>Evidencias: resolución del Concejo que crea comisión de género y el departamento.</p>	<p>No se realiza</p>
---	--	----------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>Se identifican a través del levantamiento de necesidades provisto por el departamento de Recursos Humanos, INAP e INFOTEP, se realizan proceso de reclutamiento y selección, evaluaciones de desempeño laboral.</p> <p>Evidencias: evaluaciones de desempeño, Detención de Necesidades, inventario de expedientes de reclutamiento y selección</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.</p>	<p>Nuestro ayuntamiento municipal desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos mediante reuniones.</p> <p>Evidencias: Comité de calidad.</p>	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo,</p>	<p>Mediante cursos de capacitación por parte del INAP.</p>	

<p>laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. Los planes de capacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.</p>	<p>Evidencia: listado de asistencia y fotos</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Si. Nuestro ayuntamiento municipal a través del departamento de recursos humanos se encarga de dar asistencia a los nuevos empleados y se le explica cuáles son las funciones que les corresponde.</p> <p>Evidencia: Manual de inducción y funciones</p>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.</p>	<p>Si. Nuestro ayuntamiento municipal promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.</p> <p>Evidencia: Comunicado de ascenso o designación.</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>Si. Nuestro ayuntamiento municipal elabora anualmente el plan de formación al personal para ser implementado de forma satisfactoria.</p> <p>Evidencias: Capacitaciones, fotos, certificados de participación, listado de asistencia a talleres presenciales y virtuales.</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>Nuestro ayuntamiento municipal a través del departamento de gestión humana realiza un plan de detección de riesgo y conflictos de interés enfocado en género y ética.</p> <p>Evidencias: formulario de detección de necesidades.</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 departamento de recursos humanos realiza evaluación con los aceros de los procesos, la importancia y beneficio de las evaluaciones y sus veneficios.</p> <p>Evidencias. Lista de asistencia evaluación de los cursos de formación.</p>	
<p>10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.</p>	<p>Se brinda retroalimentación al personal de su evaluación de desempeño.</p> <p>Evidencia: Fichas de evaluación firmadas y selladas por el personal evaluado y reunión para evaluar el proceso.</p>	

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

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

<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.</p>	<p>Este ayuntamiento municipal tiene abierta la cultura de dialogo y comunicación que propicia el aporte de ideas a todo el personal, realizando las reuniones necesarias y minutas donde se contemplan los acuerdos, mejoras y compromisos con los involucrados.</p> <p>Evidencias: circular, minutas y fotos.</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>El ayuntamiento mediante el comité de calidad y el departamento de recursos humanos involucran al personal en la elaboración del POA.</p> <p>Evidencias, mesa de trabajo con el comité de calidad, asociación de servidores públicos y el consejo municipal de desarrollo.</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>El ayuntamiento mediante el departamento de Recurso Humanos y el comité de calidad dan seguimiento a los objetivos asignados a las áreas, para medir el desempeño de estos.</p> <p>Evidencias, reuniones periódicas con las áreas y el comité de calidad para evaluar las metas.</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>Si. Nuestro ayuntamiento municipal ha establecido los estándares de identificación a todos los empleados tanto administrativo como de servicios generales.</p>	

	Evidencias: Uniforme y Carnet	
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>En el segundo mes del año 2025 el Ayuntamiento realizo la encuesta de clima laboral.</p> <p>Como resultado obtuvimos un 91% positivo por los colaboradores.</p> <p>Evidencia: Encuesta de clima laboral</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 estos.	<p>El ayuntamiento cuenta con buenas condiciones ambientales de trabajo.</p> <p>Evidencias: baños adecuados, seguros médicos de los empleados, aires acondicionados, sistema de limpieza</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>Nuestro ayuntamiento municipal a través del departamento de gestión humana cuenta con formulario de permisos y licencias médicas para conciliar la vida laboral y personal.</p> <p>Evidencia: relación de permisos y licencias</p>	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	<p>Nuestro ayuntamiento municipal a través del departamento de gestión humana está comprometido a garantizar respetando las licencias por maternidad y paternidad las cuales son obligatorias y están establecidas en el código laboral dominicano.</p> <p>Evidencia: licencias y permisos, libro de firmas de asistencia.</p>	

<p>9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Si. Nuestro ayuntamiento municipal presta especial atención a las necesidades de los empleados con interés y facilitando las soluciones tomando medidas de lugar.</p> <p>Evidencias: rampas o señalización de parqueo para persona con discapacidad o embarazada.</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>Si. Nuestro ayuntamiento municipal evalúa el desempeño y reconoce de manera satisfactoria a todo el personal que se esfuerza para que esta institución municipal avance y crezca de manera positiva.</p> <p>Evidencias: incentivos y certificados.</p>	
<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.</p>	<p>El ayuntamiento tiene conformada una asociación de servidores públicos y también buzones para que el personal exprese sus aportes, ideas o sugerencias.</p> <p>Evidencia: resolución que reestructura la asociación de servidores públicos del ayuntamiento de villa Bisono, Navarrete.</p>	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</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</p>	<p>Nuestro ayuntamiento municipal ha identificado Proveedores de bienes y servicios, comunicaciones y organizaciones comunitarias, así como sociedad civil y otras autoridades políticas de la comunidad, para</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>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>construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones.</p> <p>Evidencia: Lista de Proveedores, comité CDM y resolución.</p>	
<p>2) Desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Nuestro ayuntamiento municipal ha firmado acuerdos y ha recibido colaboración para actividades tales como: las fiestas patronales, embellecimiento del municipio, donación de equipos.</p> <p>Evidencia: acuerdos y fotos de las actividades.</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>Si. Nuestro ayuntamiento municipal ha realizado mesas de trabajo y de dialogo social con el Consejo Económico y Social Municipal y reuniones o asambleas del Presupuesto Participativo.</p> <p>Evidencia: Minutas de reuniones, asambleas y fotos</p>	
<p>4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>		<p>No se realiza.</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>Si. Nuestro ayuntamiento municipal a través del departamento de compras y contrataciones vela por el buen funcionamiento apegado a ley No. 340-06 sobre compras y contrataciones públicas de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.</p>	

	Evidencias: Documentos de información de compras y contrataciones.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</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, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.</p>	<p>Si. Nuestro ayuntamiento municipal incentiva a la participación y colaboración y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.</p> <p>Evidencias: buzón de quejas y sugerencias.</p>	
<p>2) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.</p>	<p>Nuestro ayuntamiento municipal cuenta con un buzón de sugerencias y quejas.</p>	
<p>3) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>		No se realiza

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente (los lineamientos de la Ley Municipal, las leyes de compra y presupuesto).</p>	<p>Si. Nuestro ayuntamiento municipal cuenta con un sistema financiero (MUNICIPIA) el cual nos permite ser más eficaz ser más eficiente.</p> <p>Evidencia: fotos del sistema.</p>	
<p>2) Dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo con la totalidad de los salarios del ayuntamiento en base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Evaluamos los riesgos financieros y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros a través del presupuesto anual.</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>Si. Nuestro ayuntamiento asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes.</p> <p>Evidencias: Fotos y minutas de reuniones del equipo financiero y MUNICIPIA.</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>Nuestro ayuntamiento introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, presupuestos participativos, programas de presupuesto por proyectos.</p> <p>Evidencias: Documentos, Sistema MUNICIPIA.</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Si. Nuestro ayuntamiento cuenta con un departamento de contabilidad que se encarga de registrar todas las operaciones financieras de la institución y llevar el control financiero.</p> <p>Evidencias: Informe trimestral, procesos de compras y estados financieros.</p>	
<p>7) Asegura transparencia financiera publicando en página web y murales la información presupuestaria de forma sencilla y de manera entendible, con acceso garantizado para la población y partes interesadas en los tiempos establecidos por el órgano rector. (Publicidad de plan operativo, plan de desarrollo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales).</p>	<p>Si nuestro ayuntamiento municipal asegura la transparencia publicando en las páginas web y murales las informaciones presupuestarias, con acceso garantizado a toda la población.</p> <p>Evidencias: Documentos, informes mensuales y trimestrales.</p>	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>Nuestro ayuntamiento municipal proporciona la información y el conocimiento la cual es almacenada y garantizada en la organización a través de los sistemas informáticos operativos SASP y MUNICIPIA.</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>Nuestro ayuntamiento municipal proporciona la información y está disponible para ser monitoreada externamente a través de la herramienta informática de Centralización Información Financiera del Estado CIFE.</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>		<p>No se realiza</p>
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>		<p>No se realiza.</p>
<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>Si. Nuestro ayuntamiento municipal 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 a treves de la oficina de libre acceso a la información.</p>	

	Evidencia: documentos de solicitudes, estadísticas, publicaciones en el mural, publicaciones en el portal web.	
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.	Si. Nuestro ayuntamiento municipal a través del departamento de informática cuenta con equipos y software que salvaguardan las informaciones que realizan los empleados en cada departamento, de acuerdo con las tareas asignadas.	

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>El ayuntamiento cuenta con un sistema de monitoreo, reciclaje, y pesaje de residuos sólidos.</p> <p>También cuenta con sistema financiero, adicional se posee equipos informáticos para almacenar información como servidores, otros.</p> <p>Evidencia: Portal Web, servidores, sistema financiero, sistema de pesaje, fotos de la recicladora.</p>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>		No se realiza

3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)		No se realiza
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>El ayuntamiento posee una aplicación web para dar soporte a las quejas de los contribuyentes.</p> <p>La página web, cuenta con información sobre los servicios, los contribuyentes pueden realizar los pagos de arbitrios municipales a través de transferencias y pagos con tarjetas. Además de tener acceso virtual a información sobre otros servicios.</p> <p>Evidencia: Versione, enlace de servicio portal web, servidores</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>El ayuntamiento tiene habilitado el WhatsApp para realizar quejas, denuncias y reclamaciones sobre los diferentes servicios que brinda la institución.</p> <p>Evidencia: WhatsApp cuéntame.</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.		No se realiza
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		No se realiza

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Si. Nuestro ayuntamiento municipal a través del departamento de compras y contrataciones publicas tiene el control del 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>Evidencias: equipos al personal que lo integra, Señalización de las áreas de oficinas y colocación de señales de orientación del ayuntamiento.</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>Si. Nuestro ayuntamiento municipal está comprometido en proporcionarlas condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluyendo el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los munícipes, personal y visitantes.</p> <p>EVIDENCIA: Oficinas cuentan con equipos físicos y tecnológicos, herramientas y útiles de oficinas que suplen las necesidades de los munícipes.</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>Los departamentos de Tecnología y de Reciclaje del ayuntamiento, reutilizan mobiliarios y equipos para garantizar eficiencia en el gasto.</p> <p>Evidencia: mobiliarios y equipos reciclados</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Si. Nuestro ayuntamiento municipal tiene puertas abiertas a las instalaciones donde algunas instituciones realizan actividades.</p> <p>Evidencia: fotos de solicitud, documentos de solicitud para uso del salón de actos de este ayuntamiento municipal.</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>Si. Nuestro ayuntamiento municipal 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>Evidencias: bombillas de bajo consumo, aires invertir, monitores de bajo consumo, etc.</p>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes, por ejemplo: acceso a estacionamiento o transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad.</p>	<p>Si nuestro ayuntamiento municipal garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes, por ejemplo: acceso a estacionamiento o transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad.</p> <p>Evidencias: acceso a estacionamiento, adecuación de la entrada principal y salida de emergencia.</p>	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considera lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

SUBCRITERIO 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	El ayuntamiento mediante el departamento de servicios comunitarios realiza encuentros con los grupos de interés el personal para escuchar las necesidades y garantizar la continuidad de los procesos. Evidencias. Convocatoria, lista de asistencia.	
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.		No se realiza
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. (Identificar qué acciones toma la entidad municipal para gestionar los riesgos que afectan el funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.)		No se realiza
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	El ayuntamiento cuenta con un manual de funciones y de cargos que sirven para asignar las responsabilidades y competencias.	

	Evidencias: manuales de cargos y de funciones	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.		No se realiza
6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.	El Ayuntamiento ha trabajado en coordinación con la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, para la implementación del uso de datos abiertos, un portal institucional y sus redes sociales. Evidencias: Normativas Y Ordenanzas.	
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos, por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.		No se realiza
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up/resguardo de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	El departamento de tecnología cuenta con un manual de políticas y procedimientos donde se garantiza la protección de los datos de la institución. Evidencia: Políticas y Procedimientos del departamento de Tecnología	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.</p>		No se realiza
<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>		No se realiza
<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>		No se realiza
<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, tableros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.</p>	<p>Si. Nuestro ayuntamiento municipal promueve la accesibilidad de los productos y servicios de la organización a través de la de oficina de acceso a la información, y de la página web.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. Coordinación interna como para hacer la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, etc.; coordinación externa con otras instituciones, con aliados en proyectos comunes, con otras entidades de gobierno local en la región, etc.</p>	<p>En el ayuntamiento de Navarrete Se realizan reuniones de trabajo con el comité de calidad para realizar las autoevaluaciones CAF, cómo funcionan los servicios.</p> <p>Evidencia: listado de asistencia a reuniones.</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>El ayuntamiento tiene su propio equipo de cobro de facturas de recogida de Residuos Sólidos, la misma posee un sistema de gestión de cobros y de acumulación de estadística.</p> <p>también se publican datos en formato abierto en nuestro portal web.</p> <p>Evidencias: gestión de cobros y portal de datos.</p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)</p>	<p>El ayuntamiento mediante el departamento de compras cuenta con un catálogo de proveedores de servicios los cuales tienen contacto de manera frecuente con el departamento de compras para la solución de problemas o necesidades de la institución.</p> <p>Evidencias: fotos de listado de proveedores y correo del departamento de compras.</p>	

4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		No se realiza
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.		No se realiza
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	<p>Si. Nuestro ayuntamiento municipal utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno como Gobernación Provincial, Policía Nacional, entre otras. Para permitir la prestación de servicios coordinados, recuperación y organización de espacios públicos, ordenamiento territorial y seguridad ciudadana.</p> <p>Evidencia: fotos de actividades listado 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

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

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

<p>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</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>Con el propósito de evaluar la percepción de la ciudadanía y usuarios sobre los servicios de la recolección de los desechos sólidos y la reputación pública de la organización, la Liga Municipal Dominicana aplicó una encuesta de satisfacción durante los años 2023 y 2024.</p> <p>En la encuesta del año 2023 los munícipes percibieron como positivo en un 71% la percepción general del ayuntamiento, 84% favorable el comportamiento de los directivos y el personal de desechos sólidos, y consideran en un 86% como favorable lo servicios brindados por nuestro ayuntamiento, en el 2023.</p> <p>Mientras que en la encuesta del año 2024 los munícipes percibieron como positivo en un 91% la percepción general del ayuntamiento, 87% favorable el comportamiento de los directivos y el personal de desechos sólidos, y consideran en un 93% como favorable lo servicios brindados por nuestro ayuntamiento, en el 2024.</p> <p>Evidencias: informes de encuesta de satisfacción, años 2023 y 2024".</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>No se realiza</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>Con el propósito de evaluar la percepción de la ciudadanía y usuarios sobre la imagen institucional y la reputación pública de la organización, se aplicó una encuesta de satisfacción durante el año 2024.</p> <p>En la encuesta del año 2024 los munícipes percibieron como positivo en un 81% la percepción general del ayuntamiento, 90% favorable el comportamiento de los directivos y el personal, y consideran en un 94% como favorable lo servicios brindados por nuestro ayuntamiento, en el 2024.</p> <p>Evidencias: informes de encuesta de satisfacción, años 2024".</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>		No se realiza
<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.</p>		No se realiza

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

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

<p>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</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>		No se realiza
<p>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.</p>		No se realiza
<p>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>		No se realiza
<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.</p>		No se realiza
<p>5) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. La opinión de los munícipes sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.</p>		No se realiza
<p>6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.</p>		No se realiza
<p>7) Digitalización en la organización. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención trabajo.</p>		No se realiza

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal:</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>		No se realiza
<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>		No se realiza.
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.</p>		No se realiza.
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.</p>		No se realiza.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

<p>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El ayuntamiento cuenta con correo, teléfono, página web, redes sociales, buzones, mural programa de comunicación, que en total son 7 canales de información y comunicación</p> <p>Evidencia: correo, teléfono, página web, redes sociales, buzones, mural y canal de comunicación.</p>	
<p>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.</p>	<p>El en ayuntamiento Las informaciones se encuentran publicada en nuestra página web institucional y en nuestro portal de transparencia, sea realizan publicaciones diario, mensuales y trimestrales</p> <p>Evidencia: página web</p>	
<p>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.</p>		<p>No se realiza.</p>
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos.</p>	<p>En el ayuntamiento Se han comenzado a compartir datos abiertos relacionados con la gestión municipal, lo que ha incrementado la transparencia y la participación ciudadana. Evidencias: registros de publicaciones de datos abiertos en el portal municipal, informes de transparencia que muestran el incremento en la participación ciudadana, y estadísticas de visitas y descargas de los datos compartidos.</p> <p>www.ayuntamientonavarreterd</p>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>La institución labora de 08: am hasta las 2:00 pm.</p>	

	<p>Evidencias: el horario esta publicado en la página web, y el registro de asistencia.</p> <p>www.ayuntamientonavarreterd</p>	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	<p>En el ayuntamiento el tiempo de espera, se define según el servicio solicitado, pero el personal de manera eficiente trata siempre de la forma más rápida de brindar el servicio en tiempo oportuno.</p> <p>Evidencias: capacitación de personal y certificados.</p> <p>Certificaciones:</p> <p>Permisos: de uno a dos días laborables.</p> <p>Para copias: Inmediato.</p> <p>Para Registro Civil: de inmediato.</p> <p>Para Recogida de desechos sólidos: frecuencia diaria.</p> <p>Para solicitud de información pública: de inmediato y está la página web, Instagram, Facebook y la oficina de libre acceso a la información pública.</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 a realizado un análisis detallado de los costos de los servicios, lo que ha permitido ajustar tarifas de manera justa y algunos son de manera gratuita.</p> <p>Evidencias: Informes de costos, comparaciones de tarifas y resoluciones.</p>	
8) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. Si se asegura que los munícipes tengan	<p>Nuestro ayuntamiento dispone de las informaciones de la gestión de servicios y están disponible en múltiples</p>	

<p>acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad municipal.</p>	<p>formatos, lo que facilita el acceso para todos los ciudadanos.</p> <p>Evidencias: oficina de libre acceso a la información pública y portal web.</p> <p>www.yuntamiento.navarreterd</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto</p>	<p>El ayuntamiento realiza convocatorias para el presupuesto participativo, por comunicaciones escritas y por listados, en el presupuesto participativo 2024 y 2025 participaron 585 personas</p> <p>Evidencia: listas de asistencia, informe de participación según género.</p>	

participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.		
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se realiza.
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.		No se realiza.
4) Indicadores de cumplimiento en relación con el género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No se realiza.
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No se realiza.

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.		No se realiza.
2) Participación ciudadana en los productos y servicios (acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.) Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.		No se realiza.
3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	El ayuntamiento es monitoreado en materia de transparencia por los indicadores establecidos en el SISMAP Municipal obteniendo puntuación de 80% en estos indicadores durante los últimos meses del 2025	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
<p>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal.</p>		No se realiza
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones, actividades de mejora y su conocimiento de la misión, visión y valores. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre qué tanto está involucrado el personal en la toma de decisiones y en el conocimiento y empleo de la misión, visión y valores.</p>	<p>Sen el ayuntamiento se ha comenzado a involucrar al personal en las tomas decisiones clave, especialmente en la implementación de nuevas políticas y proyectos piloto.</p> <p>Evidencias: reuniones y listados de participantes.</p>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre si el personal participa en actividades de mejora de la entidad municipal, como en la autoevaluación con el Modelo CAF.</p>	<p>El ayuntamiento cuenta con un comité de calidad e involucrar al personal en actividades de mejora, en elaboración de carta compromiso y con el objetivo de explorar la percepción del personal después la última encuesta de 2024 de clima laboral. Los resultados indican que el 84% del personal encuestado considera que el uso de tecnologías digitales ha mejorado la eficiencia de sus tareas, un 80% opina que la digitalización ha contribuido a mejorar el servicio ofrecido a la ciudadanía, destacando aspectos como la agilidad en trámites, mayor transparencia y mejor acceso a la información, el 65% señala que se siente cómodo utilizando las herramientas tecnológicas actuales, aunque un 16% manifiesta que requiere mayor capacitación o acompañamiento técnico.</p> <p>Evidencia: informe de encuesta de clima 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>	<p>En el ayuntamiento se llevan a cabo procesos de sensibilización sobre la importancia de la ética y la integridad en el desempeño diario, especialmente en áreas clave como la gestión de recursos y asistencia a los usuarios.</p> <p>Evidencias: registros de participación en talleres y documentación de políticas actualizadas.</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.</p>	<p>El ayuntamiento realiza retroalimentación con el personal a través del departamento de Recursos humanos y el comité de calidad, para dar a conocer las opiniones de mejora de los colaboradores y supervisores.</p> <p>Evidencias, convocatoria, lista de asistencia</p>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.</p>		<p>No se realiza.</p>
<p>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.</p>	<p>Durante el último trimestre del año 2024 se realizó la última encuesta de clima laboral la cual arrojó que el 87.64% del personal considera que la institución está abierta a la innovación y el cambio</p> <p>Evidencia: encuesta de clima laboral</p>	
<p>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.</p>	<p>El ayuntamiento municipal, En el marco de la encuesta de clima organizacional realizada en el 2024, se exploró la percepción del personal sobre el impacto de la digitalización en el trabajo diario y en la calidad del servicio prestado por la entidad municipal.</p>	

	<p>Los resultados indican que el 84% del personal encuestado considera que el uso de tecnologías digitales ha mejorado la eficiencia de sus tareas, un 80% opina que la digitalización ha contribuido a mejorar el servicio ofrecido a la ciudadanía, destacando aspectos como la agilidad en trámites, mayor transparencia y mejor acceso a la información, el 65% señala que se siente cómodo utilizando las herramientas tecnológicas actuales, aunque un 16% manifiesta que requiere mayor capacitación o acompañamiento técnico".</p> <p>Evidencia: informe de encuesta de clima 2024</p>	
9) La agilidad de la organización. La opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.		No se realiza.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</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>	<p>En el ayuntamiento se percibe capacidad en los supervisores de áreas y directivos para dirigir la organización de manera efectiva, innovando siempre y gestionando recursos y crecimiento para nuestra institución y municipio.</p> <p>Evidencia: Análisis de las respuestas abiertas en las reuniones, identificando temas recurrentes y áreas de mejora. Transcripciones o resúmenes de las discusiones en los grupos, identificando siempre los principales temas y opiniones expresadas. Fotos.</p>	

<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>	<p>Se considera adecuado el diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>La opinión del personal indica que la administración y dirección de la entidad municipal se realiza de manera eficiente.</p> <p>Evidencia: conversatorios con los servidores, fotos de reuniones con la máxima autoridad y encargados departamentales.</p>	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.</p>	<p>En el ayuntamiento se percibe un reparto equitativo de tareas y un sistema justo de evaluación de las personas.</p> <p>La opinión del personal siempre es importante en la distribución del trabajo y la evaluación del rendimiento son transparente.</p> <p>Evidencia: opiniones de las personas, trabajan a gusto, trabajan con calidad y cumplen sus horarios.</p>	
<p>4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.</p>	<p>En el ayuntamiento podemos decir que, durante el 2024, La percepción del personal con los directivos, supervisores y encargados de áreas se evalúan por medio de las encuestas de clima laboral, 87.61% está conforme en cómo se comparte el conocimiento entre los líderes y entre todo el personal</p> <p>Evidencia: resultados de encuesta de clima laboral 2024</p>	
<p>5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.</p>	<p>Durante el último trimestre del año 2024, La percepción del personal con los directivos, supervisores y encargados de áreas y del personal mediante reuniones muestran que están conforme la forma en la que se maneja la comunicación interna</p> <p>Evidencia: reuniones de socialización</p>	

6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconociendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.		No se realiza.
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. La opinión del personal sobre la disposición de la entidad municipal para cambiar, mejorar, emplear nuevas formas de satisfacer a sus ciudadanos.		No se realiza.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.</p>	<p>Durante el 2024, La percepción del personal con los directivos, supervisores y encargados de áreas se evalúan por medio de las encuestas de clima laboral, 87.64% del personal está conforme con el ambiente de trabajo y cultura</p> <p>Evidencia: resultados de encuesta de clima laboral</p>	
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). La opinión del personal sobre cómo toma en cuenta la entidad municipal la vida de los colaboradores para que puedan mantener el equilibrio entre el trabajo y todo lo demás en sus vidas.</p>	<p>En el ayuntamiento durante el 2024, La percepción del personal con los supervisores y encargados de áreas se evalúan por medio de las encuestas de clima laboral, 79.70 % del personal siente que hay igualdad de posibilidades</p> <p>Evidencia: resultados de encuesta de clima laboral</p>	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. La opinión del personal sobre la discriminación o la igualdad de oportunidades para progresar en la entidad municipal.</p>		No se realiza.

4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.		No se realiza.
--	--	----------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) Desarrollo sistemático de carrera y competencias. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera en la entidad municipal, las posibilidades de explotar su potencial en el trabajo y sus expectativas de crecimiento.</p>		No se realiza.
<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>		No se realiza.
<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>		No se realiza.

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de renunciaciones de personal, etc.</p>		No se realiza.
<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 el ayuntamiento el nivel de participación de los servidores en las actividades del gobierno local eventualmente asciende el 95% de los convocados.</p> <p>Evidencia: Publicaciones en el portal web de noticias del Ayuntamiento de las actividades.</p>	
<p>3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.</p>	<p>El ayuntamiento municipal Durante el período de evaluación del segundo trimestre del año 2024 y el año 2025 primer y segundo trimestre de 2025, se han identificado un total de 4 casos relacionados con dilemas éticos dentro de la entidad municipal.</p> <p>Los principales hallazgos son los siguientes: 7 casos (70%) correspondieron a posibles conflictos de interés, asociados principalmente a procesos de contratación y asignación de recursos, 1 casos (10%) fueron denuncias formales de corrupción, las cuales han sido remitidas a las instancias correspondientes para su investigación, 2 casos (20%) se reportaron de manera informal o verbal,</p>	

	sin seguimiento formal o documentación registrada. Evidencia: reportes de denuncias, reporte de evaluación por la parte jurídica 2024 y 2025	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.		No se realiza.
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades, por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes, cantidad de personas que completan las capacitaciones para mejorar el trato a los munícipes.	Las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes se mide en los informes trimestrales de capacitación, también se lleva un registro de las quejas, denuncias y reclamaciones mediante el comité de ética. Hay que destacar que este año el plan de capacitación cuenta con 32 talleres formativos de diferentes áreas, donde quedaran impactados con estos talleres 170 empleados. Evidencias: informes de capacitación y estadísticas de quejas, reclamaciones y sugerencias y orientaciones del comité de ética del ayuntamiento.	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.	En el ayuntamiento el resultado individual se mide por las evaluaciones de desempeño y los reporte que se generan de este.	

	<p>El promedio general de las evaluaciones realizadas en el 2024 es de un 89%.</p> <p>Evidencia: reporte de evaluación de desempeño</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).		No se realiza.
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación, por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas, cuántas personas completan el programa de capacitación, los cursos y los talleres que se les pide hacer en el ayuntamiento/junta de distrito municipal.	<p>El departamento de Recursos Humanos mediante los reportes trimestrales sobre el plan de capacitación, que se imparten seis talleres mínimos trimestralmente a los cuales asisten unos 45 participantes.</p> <p>Evidencia: informes trimestrales de capacitación</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.		No se realiza.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

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

<p>Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a:</p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional, por ejemplo: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud), apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades).</p>		No se realiza
<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>		No se realiza
<p>3) Opinión de los munícipes, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.</p>	<p>Los munícipes valoran positivamente (61%) el esfuerzo del ayuntamiento en temas ambientales y de equidad, aunque un 25% mantiene una percepción negativa, asociada principalmente a la falta de continuidad en programas y la percepción de favoritismo en la asignación de apoyos. La sociedad civil organizada reconoce avances, pero señala necesidad de mayor transparencia en la asignación de recursos.</p> <p>Los medios de comunicación han reflejado tanto valoraciones positivas como críticas, especialmente en relación con la distribución de ayudas y contratos a negocios locales.</p>	

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

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Documento Externo
SGC-MAP

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social:</p> <p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos, por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas (cantidad de iniciativas y qué resultados presenta la entidad del gobierno local para contribuir a la mejora del medio ambiente).</p>		No se realiza
<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>	<p>El ayuntamiento mantiene con Frecuencia las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, esto en periodos de semanas, meses, trimestres, dependiendo el nivel de urgencia.</p> <p>EVIDENCIA: Comitivas recibidas en el despacho del alcalde, Reuniones del CDM.</p>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, de publicaciones a favor y en contra en redes sociales, reportajes y entrevistas en medios de comunicación local, etc.).</p>	<p>Las informaciones emitidas por los medios de comunicación tanto positivas como negativas, analizadas y recibidas por el departamento de comunicaciones y son consideradas para posteriormente ser ejecutadas.</p> <p>EVIDENCIA: Publicaciones en las redes sociales de cara a la sociedad ante las problemáticas presentadas vía los medios de comunicación.</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.		No se evidencia
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. Reportes de resultados o estadísticas de las actividades de ayuda a la sociedad, de actividades de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.		No se evidencia
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. por ejemplo: número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, reuniones, alianzas, otros.		No se evidencia
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 municipios o para empleados).		No hay medición con métodos científicos

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

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal:		No se evidencian mediciones.
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.		No se evidencian mediciones.
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se evidencian mediciones.
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se evidencian mediciones.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se evidencian mediciones.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se evidencian mediciones.

6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se evidencian mediciones.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se evidencia

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

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

5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc., por ejemplo: porcentaje de concordancia entre la estructura aprobada y la nómina, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo.		No se evidencia
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 está posicionado en #33 del ranking municipal, presentando un 100% en los informes trimestrales. Evidencia: Portal Sismap	
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se evidencia
8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.		No se evidencia
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	El cumplimiento del presupuesto es medido en los informes de ejecuciones presupuestarias trimestrales. EVIDENCIA: Informes trimestrales colgados en plataforma Sismap.	No se realiza
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se evidencia

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