

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

_ AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE SAN JUAN DE LA MAGUANA

FECHA:

_ 31 DE JULIO DEL AÑO 2025

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	El Ayuntamiento de San Juan de la Maguana tiene formulada su misión y visión. Evidencia: Misión y Visión.	No fueron involucrados todos los grupos de interés.
2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Existe un Manual de Ética, debidamente aprobado por la Sala Capitular. Evidencia: Resolución de aprobación.	Fueron involucrados todos los grupos de interés.
3) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.	Se ha establecido una comunicación de misión, visión, valores, objetivos con todos los empleados. Evidencia: Comunicaciones y acuse de recibo. Evidencias: En el Ayuntamiento de San Juan de La Maguana fue revisada y modificada misión y Visión en el 2013; revisada nueva vez en el 2017 sin presentar cambios en esta ocasión.	Fueron involucrados todos los grupos de interés.

	Ultima revisión realizada en el año 2024 sin presentar cambio alguno.	
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.	Existe un Manual de Ética, debidamente aprobado por La sala capitular, el mismo fue aprobado en el 2017. En la actualidad está pendiente de revisión y aprobación del nuevo código de ética por la sala capitular.	Fueron involucrados todos los grupos de interés.
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.	Existe un Manual de Ética, debidamente aprobado por la Sala Capitular. Evidencia: Resolución de aprobación. Está prohibido el manejo de dinero a los inspectores en el área de cobro, no usando talonarios de recibo. Contamos con oficina de Gestión Tributaria quien se encarga de realizar todos los cobros de arbitrios del Municipio Evidencia: Recibos de pago	
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).	En el Ayuntamiento se realizan reuniones quincenales con el Alcalde, donde se da seguimiento a la gestión y compromisos de reuniones anteriores. Las reuniones se realizan con cada encargado departamental de la alcaldía y posteriormente con los empleados de la institución.	

	Evidencias: Actas de reuniones, registro de participantes.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Aseguran que la estructura aprobada se haya expresado en un organigrama con su descripción en un manual de organización y funciones y que estos documentos se socialicen con todo el personal y se implementen en todos los procesos de la entidad municipal, incluyendo que las nóminas estén estructuradas en función de las unidades aprobadas (con especial atención a las áreas de Planificación y Desarrollo, Planeamiento urbano y Compras y Contrataciones).	Contamos con un Organigrama, Manual de funciones y Manual de Puestos. Evidencia: Resoluciones aprobadas por el Concejo de regidores.	
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.	Priorizamos las necesidades de la gestión relacionados con la estructura organizativa. Evidencia: Ascensos del personal.	
3) Definen objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas; con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.	Contamos la Unidad de Gestión de Género. Evidencia: Nomina de la Oficina de Género y la diversidad presentada en los puestos.	
4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.	Contamos con el Consejo de Desarrollo Municipal. Evidencia: Actas de Asamblea de conformación, Resolución de aprobación, Reglamento de funcionamiento. Contamos con un Comité de Mejora de Gestión de la Calidad	

	Evidencia: Designación del Comité.	
5) Cuentan con un sistema de gestión para el seguimiento del rendimiento de la entidad de gobierno local de acuerdo con las funciones institucionales, los servicios comunitarios y expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los munícipes y clientes.	Contamos con un Comité de Mejora de Gestión de la Calidad en cual se encarga de dar seguimiento y evalúa cómo se están cumpliendo las funciones, qué tan bien se están prestando los servicios, si se están cumpliendo las expectativas de los ciudadanos y si las necesidades de estos están siendo atendidas de manera efectiva. Evidencia: Designación del Comité.	
6) Usan sistemas de información de gestión, de control interno y de gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.	No contamos con un sistema.	No contamos con resultado de medición
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.	Contamos con un responsable del SISMAP. Evidencia: Designación del Responsable.	
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.	El Ayuntamiento ha realizado 3 Autoevaluaciones CAF previa a esta. Evidencias: Autoevaluación CAF 2024.	Faltaron algunos grupos de interés por involucrarse.
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	Contamos con el sistema financiero municipal y pago Electrónico. Evidencia: MUNICIPIA, y un departamento de gestión de cobros encargado de la recaudación de los arbitrios.	
10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Atreves de las reuniones, encabezada por el alcalde programadas cada 15 días, damos seguimiento a cada uno de los procesos y compromisos asumidos por cada uno de los departamentos.	

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.	Contamos con un buzón de sugerencias tanto interno como externo, adicional a los otros medios de comunicación como son : La página web, grupos generales de whatsapp, mural informativo, pagina web.	
12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Se realiza, los equipos que integran los trabajos permanentes a través de un equipo técnico y administrativo.	
13) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	A través de las diferentes estructuras presente en la Organización realizamos reuniones con el personal en aras de comunicar las mejoras a realizar. En caso de que estas mejoras necesiten la aprobación del consejo se somete ante el mismo. Evidencias: Sesiones, reuniones tanto con el Concejo como con el personal.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:	A través de la Asociación de Servidores Públicos. Evidencia: Acta de Asamblea de la ASP.	No se evidencian
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.	A través de la Asociación de Servidores Públicos. Evidencia: Acta de Asamblea de la ASP	No se evidencian

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.	A través de las reuniones, encabezada por el alcalde y programadas cada unidad departamental. Evidencia: Convocatoria, acuse de recibo y lista de asistencia.	No contamos con resultados de medición
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.	Nos reunimos de manera periódica con los empleados para tratar temas de interés con relación al cambios y propuestas de mejora a realizar, enviamos circulares y mantenemos los canales de informacion actualizados. Evidencia: Circulares, Mural, pagina Web, redes sociales.	
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.	A través de las reuniones periódicas, programadas a solicitud de la alcalde. Evidencia: Convocatoria, acuse de recibo y lista de asistencia.	
6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Si, a través de la promoción de empleados a cargos superiores. Evidencia: Carta de designación.	
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).	Si se fortalecen con las capacitaciones y cursos. Evidencia: Plan de Capacitación.	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Se reconoce el esfuerzo de trabajo, a través de los Ascensos, reconocimiento de empleados del mes Evidencia: Carta designación, certificados.	

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

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

	(Detallar Evidencias)	
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	No contamos de reconocimientos por equipo. A través del Consejo Municipal de Desarrollo. Evidencia: Acta de formación del CDM, Resoluciones aprobadas por el Concejo de regidores.	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	A través de la mesa de seguridad ciudadana. Evidencia: Nota de Prensa, fotos, boletín informativo.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Se toman como referencia para incluir en el presupuesto anual. Evidencia Presupuesto	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.	Si, Evidencia: mediante Boletín informativo, página web, SISMAP Municipal.	
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.).	Básicamente a las comunidades beneficiadas. Evidencia: Presupuesto Participativo y Plan de Riesgo. Se realizan trabajos interinstitucionales y coordinados	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Se hace presencia a través de las invitaciones recibidas. Evidencia: Acuse de recibidos de invitación.	
7) Promueven la conciencia pública, mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización; se cuenta con un desarrollo de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda.	Si, dentro del marco de las publicaciones se hace referencia al cumplimiento de lo requeridas.	

	Evidencia. Brochure de Gestión Tributaria y Brochure de limpieza de ciudad, publicaciones en redes sociales pagina web, mural informativo, boletín informativo.	
--	---	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.	A través de la revisión periódica de las resoluciones de interés que aprueban iniciativas de interés local, nacional e internacional. Evidencia: Resoluciones de ratificación.	No se realiza con frecuencia.
2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Se han identificados algunos grupos de interés, club, centro de madre, junta de vecinos, asociaciones campesinas. Evidencia: Presupuesto participativo.	No se evidencia en su totalidad.
3) Analiza las reformas públicas sectoriales para revisar/redefinir estrategias efectivas en beneficio del municipio o demarcación, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.		No se evidencia
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.	Se realiza cuando se elabora la guía CAF Evidencia: Con la presentación del antiguo Autodiagnostico CAF y análisis FODA.	No se cuenta con Plan Estratégico en marcha, esta en proceso de su elaboración.
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del	Se hace con los grupos de interés internamente. A través de reuniones periódicas con el equipo de Presupuesto Participativo y Consejo Municipal de	

Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	Desarrollo. Evidencias. Resoluciones y actas de reuniones con el CDM y PPM	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).	Se evidencia que el marco institucional está basado en las prioridades del desarrollo del Municipio. Si, Evidencia: Análisis FODA y el Plan municipal de Desarrollo.	No se evidencia en su totalidad.
2) Involucra a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Mantiene actualizado el Plan Municipal de Desarrollo asegurando que se incluya un eje de fortalecimiento de la entidad de gobierno local.	Se hace con los grupos de interés internamente. A través de reuniones periódicas con el equipo de Presupuesto Participativo y Consejo Municipal de Desarrollo.	No se evidencia en su totalidad.
3) Incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, con mecanismos que garanticen un mayor acceso al proceso y la información de su ejecución.	Se realiza por medio de las reuniones de programación del Presupuesto Anual, donde se contemplan las obras del PPM 2024 Si, Listado de convocatorias y de participantes, así como las actas de asambleas	
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.	Contamos además de la comisión Permanente de Género, también contamos con la conformación de la Oficina de Género y Familia. Evidencia: Designación de la Comisión y la designación del persona de la oficina	
5) Toma en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, por ejemplo: actividades de reforestación, acciones	Si, Trabajamos apegado a la Ley General sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales (Ley No. 64) y	No contamos con resultados de medición

orientadas a la reducción de consumo de energía, consumo de combustible, utilización de energía renovable.	ordenanzas que regulan el cuidado de medio ambiente en la zona urbana. Evidencias: Copias de Ordenanzas	
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.	A través de talleres de capacitación y la Evaluación del Desempeños; Cronograma de Inversión del Presupuesto anual y cronograma de inversión PPM 2024 Evidencia: Copias listado de capacitación y Cronograma de inversión PPM	No contamos con resultados de medición

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.	Después de identificadas las necesidades, percibida mediante evaluación o recibir alguna queda de debilidad en algún servicio, coordinamos la solución de dicha necesidad a través del departamento competente. Si, Evidencia: realiza a través de los encargados departamentales, UGAM, Gestión tributaria, Cementerios y Funerarias, PPM, etc.	No se cuenta con indicadores en todas las áreas.
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Si realizamos encuentro con cada uno de los actores, en los que planteamos planes de acciones para la mejora de cada uno de los procesos, nos trazamos tareas y responsabilidades a cumplir en el corto plazo. Evidencia: fotos y listados de asistencias.	
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	Si, lo hacemos mediante reuniones informativas e informaciones en el boletín, mural informativo de la organización, revista rendición de cuentas.	

	Evidencia: Convocatoria al personal, revista rendición de cuentas	
4) Socializa con los grupos de interés y el Concejo, los objetivos, planes y tareas, así como la ejecución de los mismos, logros y metas alcanzadas, con una cultura de rendición de cuentas y transparencia de cara a los ciudadanos.	A través del Auto diagnóstico y la evaluación de la mejoras. Evidencias: Informe del Plan de Mejora.	No se mide el rendimiento de la organización a todos los niveles.
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.	Si, Evidencia: A través de la Evaluación de Desempeño, a través del SISMAP Municipal y Sismap Servicios.	No se cuenta con métodos de monitorización o evaluación periódica de los logros a todos los niveles.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	Desde el Ayuntamiento se ha realizado un benchmarking en el Municipio de Comendador para acondicionar un Play. Se han asesorado a Municipios en la Provincia y algunos Distritos Municipales sobre la elaboración de Fiestas Patronales, Ayuntamiento de Juan Herrera, manejo de residuos sólidos, y otras iniciativas. Se ha realizado Benchlearning con el Ayuntamiento de La Vega para la logística del Carnaval.	
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.	A través de los encuentros con otros Ayuntamientos, para compartir experiencia para la implementación de herramientas tecnológicas aplicada al cumplimiento de las exigencias del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública y fortalecimiento institucional.	

3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.	Si, En la elaboración y ejecución del plan de mejora después de haber hecho una Autoevaluación previa. Evidencia: Actas de encuentros con los grupos de interés, para la elaboración del Plan de Mejora, y talleres con la OG TIC.	
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.	A través de encuentros, después de hacer un levantamiento de las necesidades, se toman las ideas del personal que satisfagan las necesidades presentadas y se procese a las solución, tomando en cuenta que estas cumplan con los objetivos de la organización. Evidencia: Lista de asistencia y relación de recibido.	
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.	Si, se elabora el presupuesto Anual y se desarrollan levantamientos de necesidades en las asambleas comunitarias Evidencia: Programación en el Presupuesto Anual del PPM 2024.	
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.	Si, Una vez elaborado el Autodiagnostico, hacemos un levantamiento de los puntos a mejorar y realizamos un Plan de Mejorar y le damos seguimiento	

CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal:	Si, A través de la Evaluación del Desempeños y herramienta como el auto diagnostico y el Plan de Capacitación.	

1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Evidencias: Copias de las herramientas mencionadas	
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.	Si, Cumplimos con lo requerido por las leyes 41-08 y 176-07, contamos un Manual de Organizaciones y el de Puesto, Código de ética y manual de recursos humanos en donde esta pautado todo lo que se requiere, todo debidamente aprobado por el concejo de regidores. Evidencias: copias de las Resoluciones	No se cumple en su totalidad con los lineamientos de la mencionada ley.
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.	Si, contamos un Manual de Organizaciones y el de Puesto, Manual de Funciones, Manual de Puestos y Códigos de Ética, todos debidamente Autorizado por el Concejo de Regidores. Evidencias: copias de las Resoluciones de cada instrumento mencionado	No se cumplen en su totalidad.
4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.	Si, se realizan las evaluaciones de lugar según el perfil requerido en el manual de Funciones y puesto de la organización, para ocupar una determinada posición, tratando que sus intereses estén alineados a nuestra misión. Evidencia: Copia de manual de funciones y puesto.	No se cumple con el proceso de selección en su totalidad
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Si, través de la Evaluación de Desempeño y las comunicaciones de ascensos. Evidencias: resultado de la última evaluación del desempeño.	No se cumplen con los requerimientos a su totalidad.

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.	En el Ayuntamiento se toman en cuenta las capacidades y buen desempeño del personal para posibles promociones. Sí, Evidencia: Contamos con un manual de puestos.	No contamos con resultados de medición
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.	Si Evidencia: Diversidad presentada en la nómina.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	Si, mediante la evaluación del desempeño, Planes de Capacitación y Plan de Mejora. Evidencia: Resoluciones de los Instrumentos	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.	Si, a través de la Plan de capacitación continua, Mediante la evaluación del desempeño, Planes de Capacitación y Plan de Mejora.	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).	Si, Se hace con consenso para determinar las debilidades y áreas a mejorar. Si, a través de los reconocimientos otorgado por la sociedad civil, Carta de Designación y organizaciones	

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.	al ayuntamiento Evidencia: Copias de los reconocimientos	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Si, tal cual como esta descrito en el manual de recursos humanos , tenemos un proceso de induccion bien definido para el personal nuevo de manera indivual. Evidencia: Manual de RH.	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.	Si, Se designación de una persona con experiencia para brindar apoyo al empleado nuevo. Evidencia: Las designaciones a nuevos puestos.	No contamos con resultados de medición
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).	Si, a través de la realización de talleres y cursos. Evidencias: Copia del Plan de Capacitación Evidencias: Plan de Capacitación Listas de asistencias.	
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.	Si, realizamos actividades, reuniones, y talleres. Evidencia: Informe de los mismos	
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.		No se realiza.

10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	Si, lo hacemos de manera individual y con cada colaborador en harás a mejorar el desempeño.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.	Si, a través de reuniones periódicas con el personal Evidencia: Circular donde se invitan al personal, a los fines de tratar los problemas.	
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.		No son involucrados.
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.	Si, lo logramos a través de las reuniones de los directores y encargados departamentales y los empleados de menor jerarquía. Evidencia: Hojas de asistencia de reuniones	
4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	Si, todo el personal cuenta con las identificaciones requeridas. Eviencia: Imagen de carnets.	

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.	Si, realizamos encuestas del clima laboral cada 2 años, tal como lo indica en el manual de RH.	
6) Vela por las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo prevención y cuidado de la salud; atendiendo a los requisitos de seguridad laboral y el cumplimiento de los mismos.	Si, según las circunstancias otorgamos licencias por enfermedad, vacunaciones periódicas a todo el personal y realizamos talleres de cuidado e personal y salud. Evidencia: Documentación de licencia y permisos de los empleados	
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	Si. Evidencias: Documentación de permiso por razones de estudios y licencia por maternidad.	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	Si. Evidencias: Documentación de permiso por razones de estudios y licencia por maternidad.	
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Si, Evidencias: Rampas construida para la entrada y salida de personas con discapacidad.	
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).	Si, contamos con un plan de compensaciones, monetarias y no monetarias de manera adicional contamos con una unidad de psicología para dar soporte a los empleados en cualquier situación que se pueda presentar, tenemos flexibilidad en la jornada laboral, oportunidades de desarrollo profesional mediante los planes de capacitación, un ambiente laboral positivo y que les permite un equilibrio entre la vida personal y profesional.	

	Evidencia: Plan de compensación.	
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.	Si. Evidencias: Actas de Asambleas y reuniones, con la ASP.	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales. Además, el Consejo de Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.	Si, Evidencias: A través de la capacitación por compras y contrataciones públicas, para la actualización de nuestra relación de proveedores del estado. Además se realiza a través de encuentros y reuniones con diferentes grupos de interés externos a los fines de captar nuevos proveedores	

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.	Si, Se desarrollar servicios de trabajos de bacheo de calles, limpieza de cañadas y predios, en coordinación con sectoriales que hacen vida en el municipio. Evidencias: Fotos y boletín informativo.	
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.	Si se establecen los procesos y responsabilidades en los acuerdos y actas levantadas en las reuniones de coordinación. Evidencia: Actas impresas y hojas de asistencias	
4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	Si, se han realizado acuerdos y coordinación con Cooperativa de ahorros y prestamos, Las Fuerzas Armadas, gobernación, grupos sociales, para desarrollar acciones de desarrollo. Evidencias: Fotos y boletín informativo.	No existen evidencias escritas.
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.	Si, a través de los procesos de Compras y contratación. Evidencias: Procesos de compras colgados en el portal de transparencia y el SISMAP.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y	Si, a través del PPM y las actividades de educación ciudadana con las juntas de vecinos.	

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.		
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.	Si, a través de la elaboración y ejecución del presupuesto participativo municipal (PPM) y encuentro de socialización con el CMD. Evidencias: Asambleas Comunitarias del PPM y el CMD.	
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.	Si, se gestiona a través de los Informes trimestral, notas de prensas, boletines atreves de nuestro portal anuncios, y en los derechos y deberes de los ciudadanos.	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente (los lineamientos de la Ley Municipal, las leyes de compra y presupuesto).	Si, Se someten la mayoría de los procesos de compras y contrataciones , realizamos procesos de licitaciones tal cual como lo establecido establecido en la Ley. 176-07. Evidencias: Procesos colgado en el portal de transparencia	
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.	Si, se tiene la implementación salarial, por departamento y tomando en cuenta los niveles ocupacional sin tomar en cuenta el género. Evidencia: Nomina colgada en el portal de transparencia del Ayuntamiento.	

3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Si, a través del Presupuesto Anual. Evidencias: presupuesto anual colgado en los diferentes medios de difusión.	
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.	Si, Contamos con el sistema Integrado Municipia 40 y Sistemas de Gestión tributaria. Se realizan los estados financieros conforme a los lineamientos de las entidades de seguimiento a las Instituciones gubernamentales según lo establecido por la ley de Presupuesto Nacional. Evidencias: fotos de los sistemas e informes impresos.	
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.	Si, a través del PPM y la Oficina de Genero y Familia Evidencias: Asistencia de reuniones y asambleas comunitarias.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	Si. A través del el Organigrama y Los informes del contralor. Evidencias: Copia del Organigrama y informes del financieros	
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).	Si, A través de MUNICIPIA 40, pagina web del ayuntamiento y formamos parte del SISMAP y los informes financieros elaborados mensual, trimestral, semestral y anual, adicional, contamos con un sistema de Gestión tributaria. Evidencias: Copia de cada proceso	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	Si, A través de MUNICIPIA 40 y Pagina Web del ayuntamiento. Además contamos con un sistema Integrado de Gestión tributaria. Evidencias: Copias, fotos y informe de los procesos.	
2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Si, A través de MUNICIPIA 40, Pagina Web del ayuntamiento y sistema de Integrado de Gestión Tributaria. Evidencias: Copias, fotos y informe de los procesos	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Si, A través de MUNICIPIA 40, Pagina Web del ayuntamiento y sistema de Integrado de Gestión Tributaria. Capacitación del Personal con cursos a través de la OGTIC, sobre el manejo de información. Evidencias: Copias, fotos y informe de los procesos.	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	Si, Consejo Municipal de Desarrollo, Plan Municipal de Desarrollo y el Presupuesto Participativo. Evidencias: Copias, fotos y informe de los procesos.	
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.	Si, a través de Mural informativo, la página Web, un Boletín informativo y la memoria anual. Evidencias: Mural informativo, de la Página Web, SISMAP, Brochures. Evidencias: Copias, fotos y informe de los procesos	

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.	Existe un banco de datos de cada empleado en el RRHH. (MUNICIPIA 40).	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	SI, Manejo del sistema financiero a través de la plataforma MUNICIPIA 40, Nuestro portar de transparencia (Pagina Web) y Sistema integrado de Gestión Tributaria. Evidencias: Copias, fotos y informe de los plataforma	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	SI, manejo del sistema financiero a través de la plataforma MUNICIPIA 40, Nuestro portar de transparencia (Pagina Web) y Sistema integrado de gestión tributaria. Evidencias: Copias, fotos y informe de loa plataforma.	No se realiza en su totalidad
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.)	SI, Manejo del sistema financiero a través de la plataforma MUNICIPIA 40, Nuestro portar de transparencia (Pagina Web) y Sistema integrado de Gestión Tributaria. Contamos con técnicos de manejo de la página Web, Enc. De Planificación con manejo eficaz y eficiente de las herramientas propias de sus funciones. Evidencias: Copias, fotos y informe de los plataformas	
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.	Si, a través del manejo del sistema financiero a través de la plataforma MUNICIPIA 40. Nuestro portar de transparencia (Pagina Web con un correo institucional) y Sistema integrado de Gestión Tributaria.	

	Evidencias: Copias de los informe del sistema financiero.	
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	Si, Manejo del sistema financiero a través de la plataforma MUNICIPIA 40, Nuestro portar de transparencia (Pagina Web con un correo institucional) y Sistema integrado de Gestión Tributaria automatizado. Evidencias: Copias de los informe del sistema financiero.	
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.	Si, Se realizan chequeo y mantenimientos periódicos de las redes. Evidencias: Copia de los reportes de mantenimiento	
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		No se realiza.

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	Si, Existe centralización del edificio matriz además hay emplazamientos físicos de la organización municipal para ofrecer mejor calidad a los munícipes. Acuerdos interinstitucionales. Evidencias: Fotos de las instalaciones	

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.	Si, contamos con espacios aptos para realizar los trabajos de manera segura, confiable y con eficiencia. Para cada departamento hay oficinas individuales y contamos con rampas de acceso para personas alguna discapacidad. Evidencias: Fotos de las instalaciones	
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.	Si, para cada departamento hay oficinas individuales. Contamos con puntos limpios en toda la ciudad y con un buen sistema de manejo de los RS. Evidencias: Fotos de las instalaciones	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Si, tenemos el salón de actos a la disposición de la ciudadanía para la celebración de reuniones, actividades sociales y educativas . Evidencias: Fotos de las instalaciones, y solicitudes los ciudadanos.	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.	Si. Contamos con un auditor interno y un contralor Municipal quienes dan seguimiento a los recursos mencionados para el uso eficiente.	
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.	SI, Las entradas y salida a las instalaciones del Palacio Municipal cuentan con libre Acceso al público y empleados y contamos con rampas para personas con alguna discapacidad. Evidencias: Fotos de las instalaciones	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considera lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Documento Externo
SGC-MAP

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.	SI, contamos con un CDM y Plan Municipal de desarrollo y las reuniones periódicas con el CDM, Levantando acta en cada encuentro y un trabajando en la elaboración del catastro Municipal. Realizamos informes financieros y lo colgamos en la página web y lo reportamos al SISMAP. Contamos con un manual de puesto donde se describe la función de cada responsable departamental.	
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.	SI, Manejo del sistema financiero a través de la plataforma MUNICIPIA 40, Nuestro portar de transparencia (Pagina Web con un correo institucional) y Sistema integrado de Gestión Tributaria. Evidencias: Fotos y reportes de los sistemas	
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.)	SI. A través de los Planes que elaboramos: Plan Municipal de Desarrollo, Auto Evaluación, Plan de Capacitación, Presupuesto Participativo. Evidencias: Copia de los procesos	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	Si, Contamos con un Encargado de la Oficina Municipal de Desarrollo y una Oficina de Gestión Tributaria debidamente equipada.	

	Evidencias: Certificado de los encargados y fotos de las oficinas	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.	Si, a través de la modificación de Ordenanzas siguientes: Modificarla Ordenanza de Gestión Tributaria en el 2017 y modificación de cobro de limpieza y aseo en el 2021, en proceso de aprobación. Evidencias: Copias de las ordenanzas	
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.	Si, Hemos sido tomado en cuenta para dictar conferencias. Fuimos galardonado entre 2 municipios Piloto, para la ejecución del "Proyecto de Fortalecimiento de la Capacidad Institucional para la Gestión Integral de Residuos Sólidos FOCIGIRS 2". Evidencias: Hoja de asistencias de los encuentros	
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.	SI, Manejo del sistema financiero a través de la plataforma MUNICIPIA 40, Nuestro portar de transparencia (Pagina Web con un correo institucional) y Sistema integrado de Gestión Tributaria. Mejoramiento de las oficinas de Gestión tributaria, con ello intervención de las oficinas que brindan servicios a los ciudadanos. Evidencias: Fotos y copia de los procesos	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up/resguardo de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	SI, a través del manejo del sistema financiero a través de la plataforma MUNICIPIA 40, Nuestro portar de transparencia (Pagina Web con un correo institucional) y Sistema integrado de Gestión Tributaria.	

	Mejoramiento de las oficinas de Gestión tributaria, con ello intervención de las oficinas que brindan servicios a los ciudadanos	
	Evidencias: Copias y fotos de los procesos	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.	SI, Algunos procesos como las festividades de las navidades, Patronales y Carnaval, la realizamos con la reutilización de materiales de los años anteriores. Evidencias: Copias y fotos de los procesos	
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.	Si, Hacemos procedimientos de gestión de reclamos, desde las Oficinas vinculadas a la prestación de servicios, pagina web, redes sociales y el Buzón de sugerencias. Evidencias: Copias de algunas reclamaciones y fotos del buzón de sugerencias	
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.	Si, Contamos con una Oficina de Genero y familia y desde la Dirección de Desarrollo social y Acción Comunitaria en las cuales trabajamos de manera intensiva todos los temas de interés mencionados	

	Evidencias: Fotos de las Oficinas mencionadas	
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.		No se realiza.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. Coordinación interna como para hacer la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, etc.; coordinación externa con otras instituciones, con aliados en proyectos comunes, con otras entidades de gobierno local en la región, etc.	Si, Se desarrolla el Presupuesto Anual y el Presupuesto Participativo Municipal; Acuerdos y coordinación de Operativos Limpieza y Saneamiento de Cañadas con otras instituciones. Evidencias: Copia del presupuesto y lista de asistencia encuentros de coordinación con otras instituciones	
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.	Si, realizamos cuerdos y coordinación de operativos limpieza y saneamiento de cañadas con otras instituciones, acuerdos de capacitaciones a nuestro personal entre otras.	

	Evidencias: lista de asistencia encuentros de coordinación con otras instituciones	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)	Si, tenemos grupos de trabajos con los diferentes sectores con la finalidad de, planificar trabajos, encuentros con miras al desarrollo sostenible de nuestra provincia.	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.	Si, reuniones de trabajo donde se asignan responsabilidades de acuerdo a sus funciones. Los acuerdos se hacen para definir roles los cuales conllevan acuerdos logísticos. Evidencias: Copia de convocatorias y lista de asistencia de reuniones con los empleados.	
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.	SI, a través de FEDOMU, Asociación de Servidores Públicos, Liga Municipal Dominicana, el departamento de Gestión Tributaria y demás departamento relacionados con brindar servicio a la ciudadanía. Evidencias: Convocatorias y hoja de asistencia de reuniones de coordinación.	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Si, a través de FEDOMU y Asociación de Servidores Públicos.	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.	Si, Cómo es el obeejtivo principal en nuestra gestión, incluyendo perseguimos la eficiencia, transparencia, calidad de servicios y trato a la ciudadanía, estas mediciones lo realizamos mediante. Encuestas ciudadanas (presenciales, telefónicas o digitales). Sesiones en el concejo y cabildos abiertos para diálogo directo con la población. Monitoreo de redes sociales y medios de comunicación. Buzones externos de sugerencias y quejas. Evidencias: Encuesta como instrumento de medición.	
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).	Si, utilizamos de manera periódica el instrumento de opinión ciudadana, en el cual consta de preguntas abiertas que nos permite tener una visión general del trato recibido en nuestros clientes externos.	
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).	Si, realizamos lo que son las sesiones públicas, cabildos abiertos, actividades en conjunto como por el ej: el defensor del pueblo. También trabajamos con nuestro departamento de desarrollo comunitario, mediante los centros de madres, juntas de vecinos, para la elaboración del Presupuesto Participativo.	

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.	Si, mantenemos todos los canales disponibles 27/7 con todas las informaciones. Pagina web, boletín informativo, redes sociales, mural informativo.	
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.	Si, utilizamos de manera periódica el instrumento de opinión ciudadana, en el cual consta de preguntas abiertas que nos permite tener una visión general sobre la percepción de nuestros munícipes con relación a lo requerido.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). La opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.	Si, contamos con muy buena accesibilidad a los servicios que ofrecemos a nuestros munícipes, sin embargo no ofrecemos servicios digitales.	No lo cumplimos en la totalidad.
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.	Si, en el mismo instrumento de opinión ciudadana tenemos la visión general de las opiniones de nuestros munícipes con relación a los servicios prestados.	
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.).	Contamos con servicios diferenciados para todos nuestros munícipes. Si, en el mismo instrumento de opinión ciudadana tenemos la visión general de las opiniones de nuestros munícipes.	

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.		Oportunidad de mejora, no contamos con herramientas de medición.
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.	Si, en el mismo instrumento de opinión ciudadana tenemos la visión general de las opiniones de nuestros munícipes. Evidencia: Informe de resultados.	
6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.	Si, damos respuesta a la brevedad posible y pegados a nuestro procedimiento para evaluarla las quejas y sugerencias de nuestros munícipes.	
7) Digitalización en la organización. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.		Oportunidad de mejora, no contamos con herramientas de medición.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal: 1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.		Oportunidad de mejora, no contamos con herramientas de medición.
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.	Si, damos respuesta a la brevedad posible y pegados a nuestro procedimiento para evaluarla las quejas y sugerencias de nuestros munícipes.	

3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.		Oportunidad de mejora, no contamos con herramientas de medición.
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.	Si, en el mismo instrumento de opinión ciudadana tenemos la visión general de las opiniones de nuestros munícipes. Evidencia: Informe de resultados, SISMAP SERVICIOS.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	Si, contamos con los canales pertinentes para que lleguen de manera eficiente las informaciones a nuestros clientes internos y externos Evidencia: Pagina web, boletín informativo, mural informativo, comunicaciones, redes sociales.	

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.	Publicamos las informaciones pertinentes en la página web, mensual trimestral y cada información correspondiente a la gestión.	
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.		Oportunidad de mejora, no contamos con herramientas de medición.
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.		Oportunidad de mejora, no contamos con herramientas de medición.
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	El horario es generalizado para todos los departamentos de la alcaldía, contamos con la publicación de los mismos en los canales de información.	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	Si, contamos con un tiempo de respuesta en función al servicio solicitado.	
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.	Si, contamos con el departamento de gestion tributaria quien maneja el proceso de cobro de todos los servicios y arbitrios. Evidencia: Informe de cobro semestral.	
8) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. Si se asegura que los munícipes tengan acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad municipal.	Si, los mismos están colgados en la pagina web.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.	Son convocados el 100% de los involucrados en la formulación del presupuesto participativo, dígase, juntas de vecinos, centros de madre. Evidencia: Fotos y listado de participantes por sector.	
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Contamos con un 90% de acciones implementadas vs las quejas recibidas conforme a los servicios prestados.	
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.		Oportunidad de mejora, no contamos con herramientas de medición.
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		Oportunidad de mejora, no contamos con herramientas de medición.
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.		Oportunidad de mejora, no contamos con herramientas de medición.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.		Oportunidad de mejora, no contamos con herramientas de medición.
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.		Oportunidad de mejora, no contamos con herramientas de medición.
3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.		Oportunidad de mejora, no contamos con herramientas de medición.

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

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

Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal.		Oportunidad de mejora, no contamos con herramientas de medición.
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.	Realizamos reuniones periódicas con cada uno de los colaboradores, para consensuar las nuevas estrategias y planes a implementar.	
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.	Contamos con el comité de calidad, quienes son los encargados de realizar la autoevaluación CAF.	
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.	Si, contamos con el código de ética en el cual establece los principios, valores y normas de conducta que deben guiar el actuar de todos los servidores municipales.	
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.	Si desde el departamento de RH, creamos espacios de diálogo que sean oportunidades reales para expresar opiniones y sugerencias al liderazgo en busca de que las observaciones y propuestas se transforman en mejoras o cambios haciendo un clima de confianza	
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los		Oportunidad de mejora, no contamos con herramientas de medición.

colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.		
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.		Oportunidad de mejora, no contamos con herramientas de medición.
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.		Oportunidad de mejora, no contamos con herramientas de medición.
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.		Oportunidad de mejora, no contamos con herramientas de medición.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RR.HH., etc. y de comunicar sobre ello. La opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.		No contamos con herramientas de medición.
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.	Si, contamos con evaluaciones periódicas en base a encuesta, lo que nos muestra una valoración real del personal.	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.		No contamos con herramientas de medición

4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.	Si, mediante el instrumento de la encuesta de opinión del personal medimos la percepción de los empleados respecto a la existencia, calidad y efectividad de los procesos y herramientas para compartir y transferir el conocimiento organizacional, así como la disposición de la entidad para aprender colectivamente.	
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.		No contamos con herramientas de medicion.
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 contamos con herramientas de medicion.
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 contamos con herramientas de medicion.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.	Realizamos encuestas sobre el clima laboral, cada 2 años tal y como esta descrito en el Manual de RH. Evidencia: Manual de RH.	
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.	Contamos con un ambiente laboral saludable en condiciones que favorezcan el bienestar físico y emocional, ofreciendo flexibilidad entre lo laboral y lo personal. Evidencia : Encuesta a los empleados.	

3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. La opinión del personal sobre la discriminación o la igualdad de oportunidades para progresar en la entidad municipal.		No contamos con resultados de medición.
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.	Realizamos encuestas sobre el clima laboral, cada 2 años tal y como esta descrito en el Manual de RH. Evidencia: Manual de RH.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:		No contamos con resultado de medición.
1) Desarrollo sistemático de carrera y competencias. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera en la entidad municipal, las posibilidades de explotar su potencial en el trabajo y sus expectativas de crecimiento.		
2) Motivación y empoderamiento. La opinión de los colaboradores/servidores/ empleados sobre la motivación que ofrece la entidad municipal y el empoderamiento o transferencia de poder que dan los supervisores a los miembros de la entidad municipal para tomar decisiones en su ambiente de trabajo.		No contamos con resultado de medición.

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.	Si, Realizamos capacitaciones mensuales, en función a las necesidades detectada en la evaluación de desempeño al final de cada una de ellas, tenemos la retroalimentación de cada uno de los empleados conforme a las capacitaciones recibidas.	
--	--	--

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de renunciaciones de personal, etc.	Contamos con una planilla en la cual, vamos realizando un registro de cada una de las faltas, permisos etc.	No es aplicado en su totalidad.
2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.	Si. Evidencia: listado de asistencias a las actividades.	
3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.		No contamos con resultados de medición.
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.	Participan en su totalidad cada uno de los actores involucrados.	

5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades, por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes, cantidad de personas que completan las capacitaciones para mejorar el trato a los munícipes.		No contamos con resultados de medición.
--	--	---

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.	Realizamos mesas de trabajo, con objetivos precisos y tiempo definido. Antes de cada las evaluaciones de desempeño, nos apegamos al acuerdo de desempeño en donde establecemos compromisos claros y medibles con los colaboradores y la administración municipal.	
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 contamos con resultados de medición.
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.	El personal cumple a totalidad en las convocatorias de las acciones formativas. Evidencia: Informe de capacitaciones.	

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 contamos con herramientas de medición.
---	---

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a: 1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional, por ejemplo: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud), apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los municipios y medios de comunicación sobre estas actividades).	Si, realizamos charlas de educación sanitaria. Jornadas de salud y campañas de prevención. Apoyo a actividades deportivas, culturales y sociales Financiamiento, patrocinio o soporte logístico. Participación en actividades humanitarias Apoyo a personas en situación de vulnerabilidad. Acciones específicas para grupos con necesidades especiales Programas para personas con discapacidad, adultos mayores, jóvenes en riesgo, etc. Apertura de instalaciones y recursos Uso gratuito o facilitado de espacios públicos para la comunidad. Capacitaciones de emprendimiento en colaboración con el INOFTEP. Evidencias: Rendición de cuentas, boletines, notas de prensa, pagina web.	

2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad, por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.		No contamos con resultados de medicion.
3) Opinión de los munícipes, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.		No contamos con resultados de medicion.
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 contamos con resultados de medicion.
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 contamos con resultados de medicion.

6) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). Resultados de medición de opinión de los munícipes y la sociedad sobre qué tan abierto, disponible, accesible, transparente y ético es el gobierno local.		No contamos con resultados de medicion.
---	--	---

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social: 1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos, por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas (cantidad de iniciativas y qué resultados presenta la entidad del gobierno local para contribuir a la mejora del medio ambiente).		No contamos con resultados de medicion.
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.	Realizamos reuniones frecuentes en conjunto con el consejo de desarrollo municipal y los grupos de interes. Evidencia: Convocatorias.	

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.).	Desde el departamento de Relaciones Publicas cuentan con un registro de monitoreo en donde se registran y se clasifican estas publicaciones. Evidencia: Ficha de monitoreo.	
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 contamos con resultados de medicion.
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 contamos con resultados de medicion.
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 contamos con resultados de medicion.
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas, jornadas de vacunación para munícipes o para empleados).		No contamos con resultados de medicion.

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 contamos con resultados de medicion.
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No contamos con resultados de medicion.

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 contamos con resultados de medicion.
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.		No contamos con resultados de medicion.
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No contamos con resultados de medicion.
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No contamos con resultados de medicion.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No contamos con resultados de medicion.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No contamos con resultados de medicion.
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No contamos con resultados de medicion.

7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No contamos con resultados de medicion.
--	--	---

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de:		No contamos con resultados de medicion.
1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No contamos con resultados de medicion.
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 contamos con resultados de medicion.
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.		No contamos con resultados de medicion.
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 contamos con resultados de medicion.
6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).	Informe 4	

	Junio 2025 76.84 % Posición 18 (ranking general)	
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	Si, informe de auditoria 2024.	
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 contamos con resultados de medicion.
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Si. Evidencia: Ejecución presupuestaria.	
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No contamos con resultados de medicion.

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.