

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

JUNTA MUNICIPAL DE GUATAPANAL

FECHA:

JULIO DEL 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).	Hemos creado la misión, visión y valores de la institución, tomando en consideración los diferentes grupos de interés y las reformas del sector público. Evidencias: Mural Página web	
2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Respetamos los principios constitucionales a la hora de crear las normas y principios que guían el comportamiento institucional. Evidencias: Publicaciones en la página web y en las diferentes redes sociales.	

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 realizan reuniones constantemente en las cuales se socializan la misión, visión y valores, así como las demás normas institucionales. Evidencias: Registro de asistencia Fotos Publicaciones en las redes sociales.	
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.	Luego de su creación, hemos reestructurado la misión, visión y valores para adaptarlos a los cambios de la actualidad. Evidencias: Fotos Impresiones Publicaciones en la pagina web.	
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.	Por medio del departamento de recursos humanos gestionamos el comportamiento de las diferentes áreas de trabajo y con cada encargado de los demás departamentos se garantiza que estén acorde con las normas las gestiones de compras y todo lo relacionado con la transparencia. Evidencias: Reportes Fotos Registro de asistencia.	
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).		

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
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).	Tenemos creada y aprobada por el MAP nuestra estructura organizativa expresada en organigrama y a la cual se adaptan las nóminas. Se socializan en las reuniones. Evidencias: Documentos Publicaciones en el portal institucional. Nominas Registro de asistencia.	
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.	Se definen las funciones a las diferentes áreas de acuerdo al manual de funciones, en el cual se detallan las responsabilidades y requerimiento de cada departamento. Evidencias: Documentos.	
3) Definen objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas; con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.		No tenemos indicadores para medir y evaluar desempeño
4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.	Se facilita la participación de los diferentes sectores sociales por medio del consejo de desarrollo y con la intervención del concejo de vocales. Evidencias: Fotos Documentos Registro de participantes	

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 conjunto de procedimientos utilizados para gestionar la productividad institucional, acorde con los diferentes grupos de interés. Evidencias: Documentos	
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.	Contamos con un sistema de recolección de información proveniente de los diferentes sectores que nos sirven de apoyo para los logros institucionales. Evidencias: Documentos.	
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.	Se realizan mensualmente reuniones con el personal del comité de calidad y encargados de departamento para socializar fuertes y debilidades, a fin de gestionar estrategias de mejoras. Evidencias: Documentos. Registro de participantes	No se ha realizado carta de designación del enlace como vía de entrega a tiempo de las informaciones.
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.	Gestionamos mejoras continuas con actividades en las que participan diferentes integrantes de la institución, con la finalidad de alcanzar la satisfacción de los munícipes. Evidencias: Registros Documentos.	
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	Nos adaptamos a la actualizad y Utilizamos tecnologías para modernizar el flujo de las informaciones y servicios brindados. Evidencias: Documentos que validan la adquisición de equipos	

	Equipos físicos. Registros de compras	
10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Se aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos y se incentiva el trabajo en equipo. Evidencias: Documentos que validan reuniones y detalles de las mismas. Fotos	
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 una comunicación efectiva con los grupos de interés reuniones internas, con grupos externos y se realiza un uso continuo de redes sociales. Evidencias: Fotos Lista asistencia a reuniones Publicaciones en redes y portal web.	
12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Se promueve la renovación continua en las reuniones programadas mensualmente con los diferentes departamentos y se supervisa que se implementen los cambios designados ofreciendo apoyo y adiestramiento en el personal que se le dificulte adaptarse a dichos cambios. Evidencias: Registro de participantes. Documentos con informaciones proporcionadas.	
13) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	Se envía comunicaciones con todas las informaciones necesarias para que los diferentes grupos de interés se mantengan al tanto previo a cambios a realizar. Evidencias: Registro de entrega de documentación.	

	Captura de pantallas, con respecto a las informaciones enviadas va chat.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:		
2) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan, por ejemplo: mostrando integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad, etc.	Los líderes mantienen una conducta adecuada para ser un ejemplo a seguir tanto de los empleados como de los munícipes. Se realizan actividades en conjunto con las autoridades y los empleados de diferentes departamentos. Evidencia: Documentos que certifican la creación de equipos de trabajo. Documentos que certifican asistencia a reuniones. Fotos de las autoridades en diferentes actividades que incluyen a empleados.	
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.	Contamos con una cultura de respeto y de liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua. Evidencias: Fotos de actividades. Publicaciones en las redes sociales de mensajes motivacionales. Fotos que evidencian conductas ejemplares.	
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.	Realizamos reuniones con los empleados para realizar consultas y escuchar opiniones sobre asuntos claves de la organización. También existe un mural de información. Evidencias:	

	Mural Documentos que evidencian el flujo de información. Documentos que evidencian encuestas realizadas entre los empleados. Fotos.	
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.	Fortalecemos al personal y lo capacitamos en las áreas de mejora para un mejor desenvolvimiento institucional. Evidencias: Certificación de participación en talleres. Documentos que validan anotaciones ofrecidas. Fotos de actividades de capacitación.	
6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Se asigna responsabilidades específicas a los encargados de departamentos y se realizan reuniones con ellos frecuentemente. Evidencias: Registro de participación a reuniones. Documentos que validan resultados de tareas asignadas. Fotos.	
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).	Promovemos una cultura de aprendizaje constante para impulsar a los empleados a desarrollar sus competencias. Evidencias: Plan anual de capacitación Registro de participantes Fotos.	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Se reconocen esfuerzo de empleados sobresalientes y se es premia en cada renglón.	

	Evidencias: Certificaciones entregadas. Placas entregadas. Nominas con incentivos otorgados.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	Los líderes brindan apoyo a las diferentes necesidades de los grupos de interés, a través de las reuniones realizadas. Evidencia: Registro de participantes. Anotaciones. Fotos.	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	Existe intercambio constante de información y reuniones con los diferentes líderes comunitarios. Evidencias: Registro de participantes.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Se identifican las políticas públicas relevantes y se incorporan a la gestión con la finalidad de mejorar la calidad de vida de cada área, en especial las mas vulnerables. Evidencias: Sesiones realizadas. Resoluciones y actas realizadas. Registro de participantes.	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.	Contamos con las políticas públicas alineadas con el desempeño de la organización. Evidencias: Fotos.	

	Publicaciones en redes y portal web. Resoluciones.	
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.).	Existen varios grupos formados, tales como junta de vecinos y asociaciones con las cuales se interactúa de forma recurrente. Evidencias: Juntas de vecinos formalizados. Consejo de desarrollo municipal, Fotos.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Participamos en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. Evidencias: Fotos. Publicaciones en redes y portal web.	
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.	Publicamos en nuestras páginas las actividades que realiza la organización con la finalidad de mantener una exposición efectiva de las informaciones. Evidencias: Publicaciones en el portal web, redes Sociales. Fotos.	

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.	Se ha identificado los grupos relevantes por medio del análisis del entorno y los cambios que sufren con frecuencia, para un enfoque hacia las mejoras de dichos sectores. Evidencias: Listado de grupos formalizados. Registro de participantes. Fotos.	
2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Tenemos identificados todos los grupos de interés. Evidencias: Registros de los grupos. Fotos de las reuniones.	
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.	Analizamos las reformas públicas sectoriales para revisar estrategias efectivas en beneficio del municipio o demarcación. Evidencias: Documentación. Acta de asamblea y resoluciones	
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.		No se ha realizado evaluación y análisis FODA este año.
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	Realizamos el cabildo abierto para consultar con los ciudadanos y planificar el presupuesto participativo. Evidencias; Documentos. Fotos. Registro de participantes.	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

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 ha realizado en base a las necesidades de todos, tanto interna como externamente. Evidencias: Documentación con la Misión y visión definidos, Fotos. Publicaciones en el portal.	
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.	Involucramos 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. Evidencias: Registro de participantes. Fotos.	
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 realizan reuniones previo a la elaboración del presupuesto donde participan todas las comunidades y se ofrece acceso a toda la información. Evidencias: Registro de participantes. Fotos. Actas y resoluciones.	
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.		No se ha conformado la comisión permanente de género.
5) Toma en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, por ejemplo: actividades de reforestación, acciones orientadas a la reducción de consumo de energía, consumo de combustible, utilización de energía renovable.	Se realizan jornadas de limpieza, de reforestación y educativas. Evidencias: Carteles colocados. Registro de participantes. Fotos.	

6) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan, por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	Se destina recursos para implementación efectiva de la planificación. Evidencias: Comprobantes de cheques. Presupuesto.	
--	--	--

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.	Implantamos la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades. Evidencia: Presupuesto participativo, Fotos.	
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Se ha implementado un plan de trabajo con objetivos en cada departamento con la finalidad de alcanzar las metas. Evidencias; Fotos. Documentos de tareas asignadas y anotaciones.	
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	Se realiza la difusión de información por medio de los encargados de los diferentes departamentos. Evidencias: Registros de participantes. Fotos.	
4) Socializa con los grupos de interés y el Concejo, los objetivos, planes y tareas, así como la ejecución de los mismos, logros y metas alcanzadas, con una cultura de rendición de cuentas y transparencia de cara a los ciudadanos.	Se realizan reuniones para la socialización de los planes para un manejo institucional efectivo. Evidencias:	

	Registro de participantes. Fotos.	
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.	Se realiza evaluación del rendimiento en especial en las áreas estratégicas por medio de los informes trimestrales. Evidencias: Documentos de los Informes.	

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.	Se identifican las áreas con la necesidad de renovación para un mejor funcionamiento. Evidencias: Borradores. Fotos. Capturas de pantallas de las informaciones vía chat.	
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.	Se realizan las comparaciones y se toman como referencias las buenas prácticas de otras instituciones para la implementación estrategias con vista a una mejora en nuestro desempeño. Evidencias: Borradores. Registro de participantes a reuniones de socialización.	
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.	En las reuniones constantes se mantiene una comunicación efectiva en donde se garantice el flujo de información y los resultados de los cambios aplicados. Evidencias: Registro de participantes a reuniones. Fotos. Publicaciones en redes sociales.	

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.	Se realizó una encuesta en noviembre del 2024, en donde el 95% de los empleados expresaron gran contento y se llevan a cabo reuniones en donde se escucha sus ideas y opiniones. Evidencias: Registros de reuniones. Documentación de encuestas realizadas. Fotos.	
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.	Se asigna recursos para la implementación de cambios necesarios para el cumplimiento de las áreas de mejora. Evidencias: Facturas. Comprobantes de cheques.	
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.		No tenemos indicadores para medir resultados

CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	La junta hace un análisis de la necesidad del personal a través de los encargados departamentales. En noviembre del 2024 se realizó una encuesta entre empleados en donde el 90% de ellos expresó gran satisfacción. Evidencia: Fotos de reuniones. Registros de participantes. Informes realizados.	

	Encuesta realizada entre los empleados.	
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.	Se coordinan y establecen estrategias para el desarrollo del personal y se distribuyen las funciones de acuerdo a las capacidades del personal. Evidencias: Nominas. Apuntes. Designaciones.	
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.	Contamos con la documentación que detalla las normas y políticas de la institución. Evidencias: Manual creado.	
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.	Se ha implementado un sistema de evaluación para la selección de personal, con el objetivo de ubicar al personal de acuerdo a sus habilidades. Evidencias: Registros. Documentos.	
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Se toman en consideración los méritos profesionales de la empleomanía y se ofrece igualdad de oportunidades basándose en las capacidades. Evidencias: Designaciones. Certificados. Nominas.	

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.	Se motiva a los empleados a mejorar su desempeño, se les monitorea constantemente, se realizan cambios de designaciones de acuerdo a las habilidades. También se realizan premiaciones a los desempeños sobresalientes. Evidencias: Designaciones. Evaluación de desempeño. Reconocimientos entregados. Nominas.	
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.	Aplicamos una política de género, promoviendo la igualdad de género y concientizando sobre cualquier tipo de discriminación. Evidencias: Designaciones. Documentación con información de concientización. Campañas de concientización en las redes sociales.	

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.	Se toman en consideración las competencias para gestionar de forma eficaz al personal de la institución para así cumplir con las necesidades de cada área de trabajo. Evidencias: Designaciones. Certificados de formación de los empleados.	

2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.	Se ofrece formación a la empleomanía que poyen el cumplimiento de la misión, visión y valores, por medio de charlas y conferencias. Evidencias: Registro de participantes.	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo). 4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. Los planes de capacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.	Se permiten nuevas formas de aprendizaje para el desarrollo de competencias necesarias, se toman en consideración las habilidades del personal y se realiza el plan de capacitación acorde a sus necesidades. Evidencias: Plan de capacitación. Borradores. Documentos con propuestas.	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Por medio del departamento de recursos humanos y con el apoyo de los encargados de departamento, se proporciona apoyo y orientación a los nuevos empleados para su desarrollo de competencias. Evidencias: Apuntes. Capturas de pantallas de las informaciones ofrecidas vía chat.	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.	Se realizan promociones y asignaciones, tomando en consideración la necesidad de la institución, el desempeño y habilidades del empleado. Evidencias: Designaciones.	

7) Elabora y actualiza anualmente plan de formación al personal y presupuestar para que pueda ser implementado, que incluyan métodos modernos (formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos, uso de las redes sociales, inducción a la administración pública municipal y contenidos formativos vinculados al impulso de políticas de igualdad e inclusión social desde el gobierno local).	Se realiza plan anual de capacitación y se implementa en los diferentes departamentos. Evidencia: Plan anual de capacitación.	
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.	Se ofrecen charlas y conferencias en temas de ética, gestión de riesgos y enfoque de género. Evidencias: Registro de participantes Fotos.	
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 tenemos evidencias de las evaluaciones realizadas.
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	Se realiza la evaluación de desempeño, se proporciona información y retroalimentación al personal y se escuchan sus propuestas. Evidencias: Formularios de evaluación de desempeño. Registro participantes a charlas. Propuestas recibidas.	

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

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

La Entidad Municipal: 1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.	Se realizan mensualmente reuniones con las diferentes áreas de trabajo en donde se ofrecen informaciones, así como la oportunidad de expresar sus ideas y propuestas. Se les motiva al apoyo y trabajo en equipo y a la mejora de competencias. Evidencias: Registro de participantes. Fotos. Publicaciones en las redes sociales.	
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 hemos realizado el plan operativo anual este año.
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.	Por medio de reuniones, se toman en consideración las diferentes opiniones, tanto de autoridades y directivos como de todos los empleados. Evidencias: Registro de participantes. Propuestas recibidas.	
4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).		No se ha realizado uniformes, carnets ni algún otro tipo de identificación.
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.	En noviembre del 2024 se realizó una encuesta entre empleados en donde el 90% de ellos expresó gran satisfacción sobre el clima laboral. Evidencias: Encuestas realizadas.	

6) Vela por las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo prevención y cuidado de la salud; atendiendo a los requisitos de seguridad laboral y el cumplimiento de los mismos.	La junta asegura las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. Evidencia: Infraestructura. Equipos de oficinas instalados. Requisiciones	
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	La junta garantiza las condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados en los diferentes ámbitos. Por ejemplo para los casos de madres en proceso de lactancia se les da la oportunidad de hacer la jornada más corta. Evidencia: Registro de permisos. Registro de asistencia	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	Se otorgan los permisos pertinentes. Evidencias; Registros. Formularios de licencias.	
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se toma en consideración a los empleados menos favorecidos ofreciendo un entorno de trabajo que se adecue a sus necesidades. Evidencias: Designaciones. Documentos con cambios aplicados.	

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).	Se recompensa de varias formas a los empleados de acuerdo a su desempeño. Evidencias: Nominas con incentivos aplicados. Reconocimientos entregados.	
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.		No se ha conformado la asociación de servidores públicos.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales. Además, el Consejo de Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.	Se hace énfasis en las relaciones con sociedad civil y sector empresarial, trabajando en conjunto en algunas actividades de bien común para la sociedad. Evidencias: fotos, noticias en redes sociales.	

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.	Se trabaja en conjunto con diferentes empresas locales. Evidencias: Fotos y noticias. Documentos que avalan acuerdos.	
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.		No tenemos evidencias de la definición de roles. Se han realizado de forma verbal.
4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		O tenemos documentación que evidencien estas alianzas.
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.	Se trabaja con los proveedores adecuados y con responsabilidad. Evidencias: Registros de compras. Facturas.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas;	La junta trabaja activamente con las juntas de vecinos, animando a los ciudadanos que se organicen en grupos comunitarios para hacer las solicitudes de los servicios de la comunidad. Evidencia: Fotos y noticias.	

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.	La junta cuenta con un buzón físico, también contamos con la Oficina de Libre Acceso a la Información. Contamos con la Pagina Web institucional para que los munícipes manifiesten sus quejas y sugerencias. Evidencia: Fotos. Quejas recibidas. Buzón de sugerencias. Informes.	
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.	Tenemos publicados los servicios en el portal web, con lo cual, la población se mantiene el día con las informaciones.	En este año, no hemos realizado encuesta de satisfacción. No tenemos carta compromiso.

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).	Alineamos la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente. Evidencia: Sistema SIAFIM, Informes enviados a la Cámara de Cuentas, la Contraloría General de la República Dominicana y la Liga Municipal	
2) Dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo con la totalidad de los salarios del ayuntamiento en base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.	La escala salarial es imparcial para hombres y mujeres. Evidencias: Nominas físicas y publicadas en portales, documentos	Existen empleados con sueldos por debajo del salario mínimo establecido.

3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Evaluamos los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros. Evidencia: Registros, publicaciones, Presupuesto.	
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.	Aseguramos la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos. Evidencia: Revisión periódica de los informes y reportes financieros.	
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.	Tenemos sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos. Evidencias: Presupuestos realizados.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	Delegamos responsabilidades financieras, analizando y gestionando de forma eficaz las finanzas institucionales. Evidencias: Conciliaciones. Registros de actividad financiera. Presupuestos realizados.	
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,	Garantizamos a transparencia con publicaciones en el mural institucional y contamos con la oficina de libre acceso a la información, por medio de la cual, se brinda a los munícipes un claro acceso informativo. También se realizan reuniones con los diferentes grupos de interés.	

ejecución presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales).	Evidencias: Publicaciones en el portal y en las redes. Mural. Registros de solicitudes de información. Registro de participantes a reuniones.	
---	---	--

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	Creamos un ambiente de aprendizaje continuo para lograr las mejoras necesarias en donde los empleados puedan adquirir nuevos conocimientos y así adaptarse a las diferentes áreas. Evidencias: Borradores de las informaciones. Registro de participantes a charlas y reuniones.	
2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Garantizamos que toda la información esta almacenada de forma que sea accesible en el momento en que se requiera. Evidencia: Documentos almacenados.	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Aprovechamos la transformación digital para integrar equipos tecnológicos digitales para un mejor manejo de los servicios y nos aseguramos se que los empleados adquieran los conocimientos necesarios para el uso de los mismos. Evidencias. Borradores con las informaciones brindadas. Equipos tecnológicos adquiridos.	

	Archivos digitales.	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		No se han realizado estructuras externas como red de aprendizaje o para recibir aportes.
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.	Aseguramos un eficaz flujo de información utilizando nuestros portales y redes para las publicaciones y también se utilizan paginas externas para algunas difusiones. Evidencias: Publicaciones	
6) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.		No se ha realizado algún acuerdo de confidencialidad ni constancia de entrega de sellos ni documentos.

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Se ha integrado la tecnología de forma eficaz tomando en consideración las necesidades de la institución. Evidencias: Equipos tecnológicos. Registros de actividades financieras.	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se ha realizado algún monitoreo este año.

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.)	Implementamos nuevas tecnologías, relevantes para la institución y se ha adquirido los equipos necesarios para un flujo de las informaciones. Evidencias: Sistemas informáticos.	
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.	Se utiliza la tecnología para innovar día tras días, asegurando informes tempranos y un mejor acceso a la información a los munícipes. También se registran todas las informaciones en la nube para salvaguardar la información en caso de alguna pérdida física. Evidencias: Equipos tecnológicos Informes físicos y digitales.	
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	Utilizamos las herramientas y recursos tecnológicos para el proceso de las informaciones y los datos de la junta son de uso tanto interno como externo, por medio de la oficina de información pública y el portal institucional. Evidencias: Equipos físicos. Formularios.	No se han desarrollado app ni aplicaciones en línea.
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.		No tenemos evidencias físicas de protocolos ni medidas de protección de la información.
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		No se ofrecen aplicaciones ni gestiones en línea para solicitud de las informaciones.

en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		
---	--	--

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).	Se suministran los materiales de oficina y a las áreas de limpieza y ornatos de forma eficiente y a tiempo.	No tenemos flotas ni líneas locales. No se realizan a tiempo las reparaciones a edificios. No se realizan de forma temprana el mantenimiento de los vehículos.
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.	Contamos el equipamiento necesario para realizar las labores y así aseguramos el confort de cada una de nuestra oficina para que cada uno de los empleados se sienta acorde con el entorno. Evidencias: Fotos. Equipos mobiliarios.	
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.		No reutilizamos ni eliminamos de forma segura.
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Disponemos de un amplio salón, parques y clubes en diferentes comunidades, a disposición de los munícipes. Fotos. Cartas de solicitud de ocupación para actividades.	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.		No se realiza registros del uso de medios de transporte y recursos energéticos que evidencien el uso eficaz.

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.	Garantizamos la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades de empleados y de los ciudadanos/clientes. Evidencia: Fotos del parqueo. Fotos de edificio donde evidencia acceso a personas con discapacidad.	
---	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considera lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	se documentan todos los procesos de la información, representadas de forma que faciliten una mejor comprensión. Evidencias: Documentos informativos. Archivos.	
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.		No se realiza diseño de planes antes de ser implementados en el manejo de la institución ni se representan graficamente.

3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. (Identificar qué acciones toma la entidad municipal para gestionar los riesgos que afectan el funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.)	Se asegura el cumplimiento de los objetivos, especialmente los que se han incluido en el presupuesto participativo, por medio del cual se avalúan necesidades de las diferentes comunidades y se asignan los recursos necesarios para cumplir con las mismas. Evidencias: Cartas recibidas de los munícipes. Registro asistencia a asambleas. Fotos de áreas con mayor necesidad. Facturas de gastos. Comprobantes de Cheques.	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	Se asignan las tareas a los responsables de los procesos, dependiendo del área de interés. Evidencias: Fotos. Designaciones. Contratos realizados.	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.	En conjunto con el concejo de vocales se realizan los cambios necesarios para el cumplimiento de los objetivos. Evidencias: Registro de participantes a reuniones. Actas. Resoluciones.	
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.	Se toman como ejemplo las buenas practicas de otras instituciones tanto publicas como privadas para la mejora en los servicios. Evidencias: Fotos.	

	Borradores. Documentos con propuestas.	
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos, por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.		No tenemos indicadores de resultado.
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).	Se ofrecen los datos en base a los estatutos legales sin exceder las informaciones que puedan ser distorsionadas y se protegen los datos de forma segura. Evidencias: Copias de cada información entregada. Archivos digitales en la nube.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.		No se recicla ni se maneja adecuadamente el ciclo de vida.

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.	Se realizan constantes reuniones con diferentes grupos, también contamos con un buzón de sugerencias, con la finalidad de conocer las opiniones de los munícipes, sus necesidades etc. Evidencias: Documentas recibidos de los munícipes. Sugerencias del buzón. Registro de participantes a reuniones.	No hemos realizado encuestas en los últimos dos años.
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.		No hemos realizado encuestas en los últimos dos años que puedan evidenciar la satisfacción de los ciudadanos.
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.	Se mantiene la constante circulación de información del funcionamiento de la institución y cada actividad a realizar, por medio de las redes sociales y portales. Evidencias: Publicaciones en las redes, fotos, noticias.	No contamos con un personal que tenga conocimientos en lengua de señas, ni con diferentes idiomas.

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

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

La Entidad Municipal: 1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. Coordinación interna como para hacer la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, etc.; coordinación externa con otras instituciones, con aliados en proyectos comunes, con otras entidades de gobierno local en la región, etc.	Se trabaja en conjunto con diferentes organizaciones para realizar mejores funciones en cuanto a temas comunes. Evidencias: Registros de participantes, fotos, noticias.	
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.	Desarrollamos un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. Evidencias: Fotos de reuniones. Registros de participantes. Publicaciones en las redes.	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)		No hemos creado grupos de trabajo con organizaciones o proveedores.
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		No existe coordinación o servicios compartidos a la hora de incorporar incentivos.
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.		No se realizan acuerdos con otras organizaciones ni ONG
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Son utilizadas asociaciones como FEDODIM, entre otras para trabajar en conjunto cuando existen temas comunes. Evidencias: fotos, noticias.	

--	--	--

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.		No hemos realizado encuestas este año que evidencien opinión pública.
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).		No se ha realizado encuesta en los últimos dos años que evidencien la opinión de los munícipes.
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización (opinión de los munícipes sobre si se les toma en cuenta o no para participar en la toma de decisiones).		No se ha realizado encuesta en los últimos dos años que evidencien la opinión de los munícipes
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,		No se ha realizado encuesta en los últimos dos años que evidencien la opinión de los munícipes

calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.		
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.		No se ha realizado encuesta en los últimos dos años que evidencien la opinión de los munícipes

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.		No se ha realizado encuesta en los últimos dos años que evidencien la opinión de los munícipes
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.		No se ha realizado encuesta en los últimos dos años que evidencien la opinión de los munícipes
3) Variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: negocios, munícipes, proveedores (teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).		No se ha realizado encuestas en los últimos dos años que evidencien la satisfacción de los ciudadanos con la variedad de servicios.
4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.		No se ha realizado encuesta en los últimos dos años que evidencien la opinión de los munícipes
5) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. La opinión de los munícipes sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.		No se ha realizado encuesta en los últimos dos años que evidencien la opinión de los munícipes

6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.		No se ha realizado encuesta en los últimos dos años que evidencien la opinión de los 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.		No se ha realizado encuesta en los últimos dos años que evidencien la opinión de los munícipes

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal:		No tenemos indicadores para medir resultados.
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.		
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.		No tenemos indicadores para medir resultados.
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.		No se ha realizado encuesta en los últimos dos años que evidencien la opinión de los munícipes
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.		No tenemos indicadores para medir resultados.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:		No se ha realizado encuesta en los últimos dos años que evidencien la opinión de los munícipes
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las 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.		No se ha realizado encuesta en los últimos dos años que evidencien la opinión de los munícipes
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. Si la entidad municipal se trazó metas con respecto a los servicios ofrecidos y cuántas de esas metas alcanzó.		No hemos realizado de forma escrita las metas trazadas.
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.		No se ha realizado encuesta en los últimos dos años que evidencien la opinión de los munícipes
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).		
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.		No tenemos registros de los tiempos de solicitud y entrega de servicios.

7) Costo de los servicios. Si se mide cuánto cuesta a la entidad municipal ofrecer sus servicios y cuál proporción se recupera del aporte ciudadano.		No se mide los costos.
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.		No se han publicado los requisitos para solicitud de servicios e información.

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.	Se convocan los principales líderes de los grupos de interés: 9 de cada 10 convocados asiste para formar parte del proceso. Evidencias: Registro de participantes.	
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se ha realizado encuesta en los últimos dos años que evidencien la opinión de los munícipes
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.		No tenemos indicadores para medir resultados.

4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No tenemos indicadores para medir resultados.
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.	En la última convocatoria realizada para actualización de información, 8 de 8 convocados asistió. Evidencias: Registro de participantes. Apuntes realizados.	

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.		No se ha realizado encuestas estos dos años.
2) Participación ciudadana en los productos y servicios (acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.) Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.		No se ha realizado encuestas estos dos años.
3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.		No se ha realizado encuestas estos dos años.

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.		No se ha realizado encuestas estos dos años.
2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones, actividades de mejora y su conocimiento de la misión, visión y valores. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre qué tanto está involucrado el personal en la toma de decisiones y en el conocimiento y empleo de la misión, visión y valores.		No se ha realizado encuestas estos dos años.
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.		Las personas y empleados no participan en las actividades de mejora. Es responsabilidad solamente del departamento de recursos humanos.
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés.		No se ha realizado encuestas estos dos años.

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.		No se ha realizado encuestas estos dos años.
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.		No se ha realizado encuestas estos dos años.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.		No se ha realizado encuestas estos dos años.
8) El impacto de la digitalización en la organización. La opinión del personal sobre cómo el uso de la tecnología mejora su trabajo o el servicio que ofrecen a través de la entidad municipal.		No se ha realizado encuestas estos dos años.
9) La agilidad de la organización. La opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.		No se ha realizado encuestas estos dos años.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RR.HH., etc. y de comunicar sobre ello. La opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.		No se ha realizado encuestas estos dos años.
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. La opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.		No se ha realizado encuestas estos dos años.

3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.		No se ha realizado encuestas estos dos años.
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.		No se ha realizado encuestas estos dos años.
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.		No se ha realizado encuestas estos dos años.
6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconcomiendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.		No se ha realizado encuestas estos dos años.
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.		

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:		No se ha realizado encuestas estos dos años.
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.		
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.		No se ha realizado encuestas estos dos años.

3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. La opinión del personal sobre la discriminación o la igualdad de oportunidades para progresar en la entidad municipal.		No se ha realizado encuestas estos dos años.
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.		No se ha realizado encuestas estos dos años.

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

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

3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las capacitaciones que ofrece o consigue la entidad municipal para ellos.		No se ha realizado encuestas estos dos años.
--	--	--

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.		No tenemos indicadores para medir resultados.
2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.		Los empleados no participan en actividades de mejora.
3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.		No tenemos evidencias de la resolución de estos conflictos o dilemas.
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.		No se ha realizado encuesta en los últimos dos años que evidencien la opinión de los municipios
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		No tenemos indicadores para medir resultados.

hacia los ciudadanos/clientes, cantidad de personas que completan las capacitaciones para mejorar el trato a los munícipes.		
---	--	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:		No tenemos indicadores para medir resultados.
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.		No tenemos indicadores para medir resultados.
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 tenemos indicadores para medir resultados.
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación, por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas, cuántas personas completan el programa de capacitación, los cursos y los talleres que se les pide hacer en el ayuntamiento/junta de distrito municipal.		No tenemos indicadores para medir resultados.
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 tenemos indicadores para medir resultados.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a: 1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional, por ejemplo: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud), apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades).		No hemos realizado encuesta los últimos dos años.
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 hemos realizado encuesta los últimos dos años que puedan evidenciar.
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 hemos realizado encuesta los últimos dos años que puedan evidenciar.

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 hemos realizado encuesta los últimos dos años que puedan evidenciar.
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 hemos realizado encuesta los últimos dos años que puedan evidenciar.
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 hemos realizado encuesta los últimos dos años que puedan evidenciar.

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 tenemos evidencias que sustenten este indicador
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, ejemplo: cantidad eventos o actividades en las que las autoridades o sus representantes se reúnen o trabajan de acuerdo con otros sectores de la sociedad, participación de la entidad de gobierno local en las actividades del Consejo de Desarrollo del Municipio.		No tenemos evidencias que sustenten este indicador
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, de publicaciones a favor y en contra en redes sociales, reportajes y entrevistas en medios de comunicación local, etc.).		No se involucran los medios locales en las publicaciones de los contenidos de la institución.
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 tenemos evidencias que sustenten este indicador

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 tenemos evidencias que sustenten este indicador
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 tenemos evidencias que sustenten este indicador
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 tenemos evidencias que sustenten este indicador
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 tenemos evidencias que sustenten este indicador
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No tenemos evidencias que sustenten este indicador

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
----------	---	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

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

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

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

Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de: 1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		No tenemos evidencias que sustenten este indicador
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No tenemos evidencias que sustenten este indicador
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 tenemos evidencias que sustenten este indicador
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.		No tenemos evidencias que sustenten este indicador
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 tenemos evidencias que sustenten este indicador
6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).		Ha bajado considerablemente la puntuación este ultimo año
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se han realizado evaluaciones o auditorias internas.
8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y	Hemos recibido reconocimientos en los renglones "esfuerzo regional" & "superación institucional"	

certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.	Evidencias: Reconocimientos recibidos.	
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Se cumple con los establecimientos del presupuesto y se realizan los procesos correspondientes si se debe realizar alguna reestimación. Evidencias: Presupuesto realizado. Informes de gastos. Actas y resoluciones.	
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).	Se realizan cotizaciones en diferentes comercios, reuniones entre los encargados de las áreas financieras, para analizar costo-efectividad. Evidencias: Cotizaciones realizadas. Registro participantes. Capturas de pantalla de las informaciones enviadas vía chat.	

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.