

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

Sector Municipal

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN**

[AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE OVIEDO ]

**FECHA:**

[ 21 DE AGOSTO DE 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.

Documento Externo  
SGC-MAP

## 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
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>		<p>No se evidencia la participación activa y documentada de los empleados ni de los grupos de interés en la formulación del marco institucional. Tampoco se observa un alineamiento claro y verificable con las estrategias nacionales, en especial con la Estrategia Nacional de Desarrollo, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público. Asimismo, no se presentan evidencias de que la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional hayan sido integradas en la misión, visión y valores de la institución.</p>
<p>2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>		<p>No se evidencia la existencia de un marco de valores institucionales formalmente establecido y difundido, ni la vinculación explícita de dichos valores con la misión y visión de la organización. Tampoco se observa documentación que demuestre la coherencia de los valores con los principios constitucionales ni evidencia de socialización o apropiación de los mismos por parte de los empleados y grupos de interés.</p>
<p>3) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>		<p>No se evidencia un mecanismo sistemático y documentado de comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos hacia todos los empleados y partes interesadas. Tampoco se</p>

		observa evidencia de campañas, talleres, capacitaciones o canales formales que garanticen que esta información sea conocida, comprendida y aplicada en la práctica por toda la organización.
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.		No se evidencia un proceso formal, documentado y periódico de revisión de la misión, visión, valores y estrategias que permita adaptarlos a los cambios del entorno externo. Tampoco se observan mecanismos que integren de manera sistemática factores clave como la transformación digital, el cambio climático, las reformas del sector público, los desarrollos demográficos, el impacto de las tecnologías inteligentes, las redes sociales, la protección de datos, así como los cambios políticos, económicos y sociales. Igualmente, no se presentan pruebas de que dichas revisiones garanticen la preparación de la organización para enfrentar nuevos desafíos.
5) Procuran contar con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.		No se evidencia la existencia de un sistema formal y documentado para la prevención de comportamientos no éticos, ni mecanismos claros para gestionar conflictos de intereses o riesgos de corrupción. Tampoco se observa la aplicación efectiva de reglamentos vinculados a compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia. Además, no hay evidencia de programas de capacitación o instrucción al personal que les orienten sobre cómo identificar, prevenir y enfrentar estos conflictos.
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).		No se evidencia la existencia de acciones o mecanismos institucionales que fortalezcan la confianza mutua, la lealtad y el respeto entre

		líderes, directivos y empleados. Tampoco se observan políticas, prácticas de gestión del talento humano, programas de integración o espacios de diálogo que fomenten de manera sistemática un ambiente laboral basado en estos valores.
--	--	---

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Aseguran que la estructura aprobada se haya expresado en un organigrama con su descripción en un manual de organización y funciones y que estos documentos se socialicen con todo el personal y se implementen en todos los procesos de la entidad municipal, incluyendo que las nóminas estén estructuradas en función de las unidades aprobadas (con especial atención a las áreas de Planificación y Desarrollo, Planeamiento urbano y Compras y Contrataciones).</p>	<p>Los líderes de la Entidad Municipal aseguran que la estructura organizativa aprobada se ha reflejado adecuadamente en un organigrama actualizado, acompañado de un manual de organización y funciones que describe las responsabilidades de cada área, incluyendo Planificación y Desarrollo, Planeamiento Urbano y Compras y Contrataciones. Además, estos documentos son socializados con todo el personal para garantizar su comprensión y correcta implementación en todos los procesos de la institución, asegurando que las nóminas estén estructuradas según las unidades aprobadas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Organigrama aprobado, manual de funciones, manual de cargos, listados de asistencia a las sesiones de socialización, actas de socialización de los documentos.</p>	
<p>2) Gestionan en base a un manual de funciones con responsabilidades definidas por áreas, donde se establecen las competencias definidas para garantizar la agilidad de la organización, un manual socializado con todo el personal.</p>	<p>La Entidad Municipal gestiona de manera eficiente y estructurada en base a un manual de funciones detallado, donde se definen claramente las responsabilidades y competencias de cada área para garantizar la agilidad organizativa. Este manual no solo se establece de manera oficial, sino que también se socializa con todo el personal para asegurar su comprensión y la correcta ejecución de las funciones asignadas.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b> Manual de funciones aprobado, resolución de aprobación, actas y listados de socialización con el personal, registros de reuniones de difusión y discusión del manual.</p>	
<p>3) Definen objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas; con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>La entidad ha implementado las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) para definir y medir los resultados y desempeño de las áreas. Esto incluye indicadores específicos para evaluar el impacto en cada nivel y área.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plataforma de NOBACI utilizada para el seguimiento y evaluación de desempeño, documentos de procedimientos aprobados, fotos de las capacitaciones realizadas sobre NOBACI, y listado de participantes en dichas capacitaciones.</p>	
<p>4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.</p>		<p>No se evidencia la conformación formal del Consejo de Desarrollo Municipal, ni la definición consensuada de sus funciones en coordinación con el Concejo de Regidores. Tampoco se observan actas, resoluciones u otros documentos oficiales que respalden este proceso, ni mecanismos que garanticen la participación activa de los actores locales en dicho consejo.</p>
<p>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.</p>		<p>No se evidencia la existencia de un sistema de gestión formal y documentado que permita dar seguimiento al rendimiento de la entidad de gobierno local en función de sus responsabilidades institucionales. Tampoco se observan indicadores claros de desempeño que midan la calidad de los servicios comunitarios ni mecanismos que incorporen de manera sistemática las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los munícipes y clientes.</p>

<p>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.</p>		<p>No se evidencia el uso sistemático de sistemas de información de gestión, control interno y gestión de riesgos que permitan el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización. Tampoco se observan reportes, herramientas tecnológicas o mecanismos de seguimiento que garanticen la trazabilidad, transparencia y actualización continua de los avances institucionales.</p>
<p>7) Designan un enlace responsable del sistema y realizan mensualmente reuniones con los encargados de área para socializar los avances en el SISMAP Municipal e identifican buenas prácticas en los gobiernos municipales colindantes.</p>		<p>No se evidencia la designación formal de un enlace responsable del sistema ni la realización periódica de reuniones mensuales con los encargados de área para socializar los avances en el SISMAP Municipal. Tampoco se observan registros documentados de estos encuentros ni evidencia de la identificación, análisis o aplicación de buenas prácticas provenientes de los gobiernos municipales colindantes.</p>
<p>8) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total (planifican, desarrollan, controlan y actúan a tiempo) o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>		<p>No se evidencia la aplicación sistemática de los principios de Gestión de la Calidad Total en la planificación, desarrollo, control y acción oportuna de los procesos institucionales. Tampoco se observan sistemas de gestión de calidad implementados ni certificaciones vigentes como CAF, EFQM o ISO 9001 que respalden la formalización y seguimiento de estos principios.</p>
<p>9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.</p>		<p>No se evidencia la implementación de una estrategia formal de administración electrónica ni su alineación con los objetivos operativos y estratégicos de la organización. Tampoco se observan planes, políticas, herramientas tecnológicas o reportes que demuestren el uso efectivo de medios electrónicos para la gestión administrativa y el seguimiento de los procesos institucionales.</p>

<p>10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>		<p>No se evidencia la existencia de condiciones formales y documentadas que aseguren el desarrollo efectivo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. Tampoco se observan recursos, metodologías, herramientas, espacios de coordinación o prácticas de seguimiento que garanticen que los equipos puedan operar de manera organizada y eficiente.</p>
<p>11) Confirman una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>		<p>No se evidencia un sistema formalizado de comunicación externa que garantice la información oportuna y efectiva a todos los grupos de interés, ni mecanismos claros de comunicación interna dentro de la organización. Tampoco se observan evidencias del uso sistemático de medios de alcance masivo, incluidas las redes sociales, para difundir información institucional, mantener contacto con la población y asegurar la transparencia de la gestión.</p>
<p>12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>		<p>No se evidencia un compromiso formal con la innovación ni la promoción sistemática de una cultura de mejora continua dentro de la organización. Tampoco se observan mecanismos establecidos para recoger, analizar y dar seguimiento a la retroalimentación de los empleados, ni acciones que integren dichas sugerencias en los procesos de mejora institucional.</p>
<p>13) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>		<p>No se evidencia un mecanismo formal y documentado para comunicar las iniciativas de cambio ni los efectos esperados a los empleados y grupos de interés antes de su implementación. Tampoco se observan registros de reuniones, circulares, boletines u otros medios de comunicación interna o externa que garanticen que esta información</p>

llegue de manera oportuna y clara a todos los actores involucrados.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:		No se evidencia que los líderes de la entidad municipal (máxima autoridad ejecutiva, directores y supervisores) ejerzan un liderazgo sistemático y coherente que promueva la misión, visión, valores y objetivos estratégicos de la organización. Tampoco se observan evidencias de prácticas de liderazgo participativo, toma de decisiones inclusiva o seguimiento formalizado a la efectividad del liderazgo en la gestión institucional.
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.		No se evidencia que los líderes predican con el ejemplo ni actúen de manera consistente con los objetivos y valores institucionales. Tampoco se observan acciones concretas de estímulo a la creación de equipos de mejora, ni participación activa en actividades que fomenten la integridad, el respeto, la innovación, la responsabilidad o la agilidad en la organización.
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.		No se evidencia que los líderes fomenten una cultura de respeto, innovación y confianza mutua de manera sistemática. Tampoco se observan acciones concretas para prevenir cualquier tipo de discriminación, promover la igualdad de oportunidades o atender las necesidades individuales y circunstancias personales de los empleados de forma documentada y consistente.

<p>4) Informan y se consultan los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización por medio de reuniones, circulares, murales informativos, encuestas, buzones de sugerencias y/o redes sociales.</p>		<p>No se evidencia un sistema formal y documentado que garantice la consulta e información periódica a los empleados sobre asuntos clave de la organización. Tampoco se observan evidencias de reuniones, circulares, murales informativos, encuestas, buzones de sugerencias o el uso sistemático de redes sociales para mantener informados a los empleados y fomentar su participación.</p>
<p>5) Empoderan al personal y le brindan apoyo para el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>		<p>No se evidencia que los líderes empoderen al personal ni que proporcionen apoyo sistemático para el desarrollo de tareas, planes y objetivos. Tampoco se observan evidencias de retroalimentación oportuna que permita mejorar el desempeño tanto grupal como individual, ni mecanismos documentados que respalden estas acciones.</p>
<p>6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>		<p>No se evidencia que los líderes motiven, fomenten y empoderen a los empleados mediante la delegación efectiva de autoridad, responsabilidades y competencias. Tampoco se observan prácticas documentadas de rendición de cuentas que permitan evaluar el desempeño de manera transparente y participativa.</p>
<p>7) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>La unidad de Recursos Humanos promueve una cultura de aprendizaje mediante la implementación de programas de capacitación continuos para los empleados.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan anual de capacitación (PAC) 2025 aprobado, listado de participantes en las actividades de formación, fotos de las sesiones de capacitación realizadas.</p>	
<p>8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>		<p>No se evidencia la existencia de un sistema formal y documentado para reconocer y premiar los esfuerzos individuales ni los de los</p>

		equipos de trabajo. Tampoco se observan políticas, programas o prácticas sistemáticas que incentiven el desempeño destacado y la motivación del personal dentro de la organización.
--	--	---

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>		No se evidencia un proceso sistemático y documentado para analizar y monitorear las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes. Tampoco se observan registros que definan claramente sus necesidades actuales y futuras, ni evidencias de que esta información se comparta de manera formal con la organización para la toma de decisiones.
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.</p>		No se evidencia la existencia de acciones sistemáticas y documentadas para desarrollar y mantener relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad. Tampoco se observan registros de reuniones, acuerdos, comunicaciones o estrategias de colaboración que respalden la interacción continua y efectiva con estos actores clave.
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>		No se evidencia un proceso formalizado para identificar las políticas públicas relevantes ni su incorporación sistemática a la gestión de la organización. Tampoco se observan registros de análisis, planes de acción o mecanismos de seguimiento que demuestren la integración efectiva de estas políticas en los procesos institucionales.

<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.</p>		<p>No se evidencia que el desempeño de la organización esté alineado de manera formal y documentada con las políticas públicas, territoriales, sectoriales ni con las decisiones políticas relevantes. Tampoco se observan mecanismos de seguimiento, indicadores o reportes que demuestren esta alineación y su efecto en la gestión institucional.</p>
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, entidades del sector municipal, etc.).</p>	<p>La entidad involucra activamente a la sociedad en la formulación del presupuesto participativo, en la creación del Plan Municipal de Desarrollo (PMD) y del Consejo Económico y Social. Se convocan regidores y grupos de interés a reuniones clave para la toma de decisiones, promoviendo la participación ciudadana en el proceso de gestión pública.</p> <p><b>Evidencia:</b> Convocatorias a consultas públicas (documento Convocatoria Consulta Ciudadana 2024), mesas de trabajo (documento Acta de Mesa de Trabajo sobre el PMD), actas de consultas ciudadanas (documento Acta de Consulta Ciudadana sobre Presupuesto), lista de asistencia de las consultas (documento Listado de Asistencia Consulta Presupuesto), resolución que crea el Consejo Económico y Social (documento Resolución No. 001-2024 de Creación del Consejo Económico y Social).</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>La alcaldía participa activamente en actividades organizadas por diferentes sectores, como las juntas de vecinos, eventos deportivos, y entidades religiosas, entre otras.</p> <p><b>Evidencia:</b> Convocatorias de eventos (documento Convocatoria Junta de Vecinos 2025), listados de asistencia (documento <i>Listado de Asistencia</i> Evento Deportivo 2025), fotos de las actividades (documento Fotos Participación Alcaldía en Eventos 2025).</p>	

7) Promueven la conciencia pública, mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización; se cuenta con un desarrollo de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda.		No se evidencia la existencia de acciones sistemáticas para promover la conciencia pública ni para mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización. Tampoco se observan estrategias documentadas de marketing o publicidad centradas en las necesidades de los grupos de interés ni en los servicios que brinda la institución.
---	--	---

## CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.</p>		No se evidencia un análisis sistemático y documentado del entorno ni de los cambios locales, nacionales e internacionales que impacten la gestión del gobierno local. Tampoco se observa la participación formal del Concejo de Regidores y/o los vocales en estos análisis, ni registros que reflejen la integración de dicha información en la planificación estratégica de la organización.
2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	<p>Se identifican a los grupos de interés a través del presupuesto participativo, las asambleas comunitarias de las juntas de vecinos, la creación del Plan Municipal de Desarrollo (PMD), y la creación del Consejo Económico y Social (CMD). Estos mecanismos permiten recopilar las necesidades y expectativas de la comunidad.</p> <p><b>Evidencia:</b> Actas de asambleas del Presupuesto Participativo Municipal (documento Acta Asamblea</p>	

	Presupuesto Participativo 2025), Actas de Reuniones del Consejo Económico y Social (documento Acta Reunión CMD - Febrero 2025), listados de asistencias a las reuniones (documento Listado de Asistencia Asamblea Vecinal), fotos de las reuniones y actividades (documento Fotos de Reunión Participativa 2025).	
3) Analiza las reformas públicas sectoriales para revisar/redefinir estrategias efectivas en beneficio del municipio o demarcación, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.		No se evidencia un análisis sistemático de las reformas públicas sectoriales ni su utilización para revisar o redefinir estrategias en beneficio del municipio o demarcación. Tampoco se observan registros de la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales en este proceso, ni evidencias que respalden la incorporación de estos análisis en la toma de decisiones estratégicas.
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos), por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	<p>La Entidad Municipal realiza un análisis exhaustivo del desempeño interno y las capacidades de la organización a través del autodiagnóstico CAF (Marco Común de Evaluación). Este proceso permite identificar de manera sistemática las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA) que afectan la gestión municipal. Mediante esta herramienta, se evalúa de forma continua la eficiencia y efectividad de los procesos internos, con el fin de implementar mejoras que optimicen la gestión pública. El análisis derivado del CAF facilita la toma de decisiones estratégicas y la definición de planes de acción concretos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Guía CAF para Autoevaluación 2025, Plan de Mejora Institucional 2025, informes de resultados del autodiagnóstico, documentos de seguimiento a las acciones derivadas del plan de mejora.</p>	
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de	La Entidad Municipal implementa de manera efectiva el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la planificación del presupuesto participativo.	

los actos.	<p>Este proceso se lleva a cabo a través de convocatorias públicas abiertas, las cuales se difunden ampliamente en las redes sociales y otros medios de comunicación, garantizando la máxima participación de todos los grupos de interés y la comunidad en general. Las convocatorias se hacen de manera transparente y accesible para que todos los ciudadanos puedan contribuir con sus opiniones y propuestas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Actas de reuniones de consulta ciudadana (por ejemplo, Acta de Reunión Consulta Ciudadana 2025), fotos de las publicaciones en redes sociales, capturas de pantallas de las publicaciones de convocatorias y materiales informativos de los eventos realizados.</p>	
------------	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).</p>		<p>No se evidencia que la misión y visión de la organización se desglosen en objetivos estratégicos a mediano y largo plazo ni en objetivos operativos a corto plazo. Tampoco se observan registros o documentos que vinculen estos objetivos con las prioridades locales, el desarrollo del municipio y las estrategias nacionales y sectoriales, como la Estrategia Nacional de Desarrollo y los planes de desarrollos territoriales o sectoriales.</p>
<p>2) Involucra a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Mantiene actualizado el Plan Municipal de Desarrollo asegurando que se incluya un eje de fortalecimiento de la entidad de gobierno local.</p>		<p>No se evidencia la participación activa de los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico y Plan Operativo Anual. Tampoco se observan registros que reflejen que las expectativas y necesidades de estos grupos hayan sido consideradas, ni evidencia de que el Plan Municipal de Desarrollo se mantenga</p>

		actualizado incluyendo un eje de fortalecimiento de la entidad de gobierno local.
3) Incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, con mecanismos que garanticen un mayor acceso al proceso y la información de su ejecución.	<p>La Entidad Municipal incentiva activamente la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, implementando mecanismos que garantizan un mayor acceso al proceso y a la información sobre su ejecución. A través de reuniones abiertas como asambleas comunitarias, cabildos abiertos y asambleas de delegados, se fomenta la inclusión y se permite a los ciudadanos expresar sus necesidades y prioridades. Además, se realiza una rendición de cuentas periódica para asegurar que los resultados y el uso del presupuesto sean transparentes.</p> <p><b>Evidencia:</b> Documentos y fotos de reuniones de asambleas comunitarias, cabildos abiertos, listados de participantes, informes de rendición de cuentas y publicaciones relacionadas con el presupuesto participativo.</p>	
4) Ha conformado la Comisión Permanente de Género con el objetivo de definir y articular políticas municipales para la igualdad y la equidad de género, con un plan de trabajo para el año de acceso público a través del portal web del gobierno local.		No se evidencia la conformación formal de la Comisión Permanente de Género ni la existencia de un plan de trabajo documentado para definir y articular políticas municipales de igualdad y equidad de género. Tampoco se observa evidencia de que dicho plan sea accesible al público a través del portal web del gobierno local ni de mecanismos que aseguren su implementación y seguimiento.
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.		No se evidencia que la organización integre de manera sistemática aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental y responsabilidad social en su planificación y gestión. Tampoco se observan registros de actividades concretas, como reforestación, reducción del consumo de energía o

		combustible, o el uso de fuentes de energía renovable, que demuestren el compromiso con estos principios.
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 asegura la disponibilidad de recursos para implementar el plan mediante la inclusión de partidas específicas en el presupuesto anual, elaborado con base en las prioridades institucionales. El Departamento de Compras y Contrataciones ejecuta un Plan Anual de Compras alineado a estos objetivos, lo que permite prever recursos y garantizar procesos transparentes. También se consideran donaciones y fondos externos como apoyo complementario.  <b>Evidencias:</b> presupuesto anual 2025, plan de compras y contrataciones PACC 2025, documentación de adquisiciones, acuerdos interinstitucionales, etc.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.</p>		No se evidencia la implantación sistemática de la estrategia y planificación mediante la definición clara de prioridades, marco temporal, procesos, proyectos y estructura organizativa. Tampoco se observan registros o evidencias que demuestren que se haya tomado en cuenta el desarrollo de la comunidad ni la adecuada provisión de los servicios que brinda la organización.
<p>2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>		No se evidencia la distribución formal de planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización. Tampoco se observan registros que demuestren que esta distribución esté claramente vinculada a los objetivos estratégicos y operativos, ni mecanismos de seguimiento que aseguren su implementación

		efectiva.
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.		No se evidencia un proceso formal y documentado de comunicación eficaz al personal sobre las estrategias, planes operativos y resultados de rendición de cuentas. Tampoco se observan registros de reuniones, boletines, informes o medios internos que garanticen que toda la organización esté informada y pueda dar seguimiento a los resultados alcanzados.
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 socializan con los grupos de interés y el Concejo los objetivos, planes y tareas institucionales, así como su ejecución, logros y metas alcanzadas, promoviendo una cultura de rendición de cuentas y transparencia. Estas acciones permiten mantener informada a la ciudadanía y fortalecer la participación.  <b>Evidencia:</b> actos públicos de rendición de cuentas con convocatoria abierta a la comunidad, invitaciones formales y publicaciones en la página web institucional.	
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.	La Entidad Municipal realiza un monitoreo, medición y evaluación periódica de los logros alcanzados en todos los niveles de la organización, trabajando de cerca con los responsables de las diferentes áreas (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance y, en caso necesario, realizar ajustes o cambios para mejorar los resultados. A través de la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), se asegura un sistema estructurado de medición y evaluación del desempeño de las áreas y departamentos, lo que permite una gestión eficiente y basada en resultados.  <b>Evidencia:</b> Plataforma NOBACI, documentos de evaluación, fotos de reuniones de evaluación, listados	

	de participantes en las evaluaciones, informes de seguimiento de desempeño.	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>		No se evidencia un proceso sistemático para identificar las necesidades de cambio ni los posibles impulsores de innovación. Tampoco se observan análisis o registros que consideren la oportunidad de aplicación de tecnologías para mejorar procesos, servicios o la gestión institucional.
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF, etc.</p>		No se evidencia la existencia de una cultura institucional que impulse la innovación ni la creación de espacios formales para el desarrollo y aprendizaje entre organizaciones. Tampoco se observan acciones documentadas como formación, benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento o autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF que respalden la innovación y el intercambio de buenas prácticas.
<p>3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.</p>		No se evidencia la existencia de una política formal de innovación ni la comunicación de sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes. Tampoco se observan registros, informes o mecanismos que garanticen que esta información sea difundida de manera sistemática dentro y fuera de la organización.

<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>		<p>No se evidencia la existencia de mecanismos formales que promuevan la presentación de ideas innovadoras y creativas por parte del personal. Tampoco se observan registros de iniciativas que busquen mejorar la gestión, atender nuevas expectativas de los ciudadanos o clientes, reducir costos o proporcionar bienes y/o servicios con mayor valor agregado.</p>
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios en el presupuesto para la implementación de los cambios planificados en sus planes de mejora CAF u otros instrumentos.</p>		<p>No se evidencia que la organización asegure la disponibilidad de recursos necesarios en el presupuesto para la implementación de los cambios planificados en los planes de mejora CAF u otros instrumentos de mejora. Tampoco se observan registros presupuestarios, asignaciones o seguimientos que garanticen la ejecución de estas iniciativas.</p>
<p>6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.</p>	<p>Se ha implementado el uso de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) como mecanismo para monitorear, medir y evaluar periódicamente los logros de la organización en todos los niveles. Esto permite conocer el nivel de avance en cada área, evaluar el desempeño de los departamentos y realizar los ajustes necesarios con la participación de los responsables.</p> <p><b>Evidencia:</b> uso de la plataforma NOBACI, documentos de seguimiento, fotografías y listados de participantes en las sesiones de evaluación.</p>	

**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
----------	---	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>		<p>No se evidencia un análisis periódico y sistemático de las necesidades actuales y futuras de recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización. Tampoco se observan registros, planes de trabajo o evaluaciones que respalden la identificación de estas necesidades para su planificación y gestión adecuada.</p>
<p>2) Cuenta con una política de recursos humanos definida e implementada de forma transparente, basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>		<p>No se evidencia la existencia de una política de recursos humanos formal, definida y documentada que se implemente de manera transparente. Tampoco se observan criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y asignación de funciones gerenciales, ni evidencia de que se considere la planificación de competencias necesarias para el futuro.</p>
<p>3) Cuenta con un manual y políticas de recursos humanos que consideran los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>		<p>No se evidencia la existencia de un manual ni políticas de recursos humanos que reflejen los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral. Tampoco se observan registros que demuestren la aplicación práctica de estos principios en la gestión del personal.</p>
<p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>		<p>No se evidencia que el proceso de selección de personal se gestione de manera sistemática considerando las competencias necesarias para cumplir con la misión, visión y valores de la organización. Tampoco se observan mecanismos que integren la evaluación de habilidades sociales, liderazgo, habilidades digitales e innovación en los procesos de reclutamiento y selección.</p>

<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>Se gestiona el desarrollo de la carrera profesional del personal con base en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin ningún tipo de discriminación. Además de facilitar procesos de capacitación continua, se brindan apoyos concretos como horarios flexibles para empleados que cursan estudios universitarios, lo que permite compatibilizar sus responsabilidades laborales con su formación académica. Estas acciones fortalecen el desarrollo profesional interno y promueven un ambiente laboral justo e inclusivo.</p> <p><b>Evidencia:</b> programa de horarios flexibles para empleados estudiantes, listas de beneficiarios, solicitudes aprobadas, registros de asistencia académica y constancias de participación en capacitaciones.</p>	
<p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente. El sistema de evaluación del desempeño del personal incluye indicadores relevantes para las decisiones a tomar, por ejemplo: promociones, rotación interna, entre otros.</p>	<p>Se apoya una cultura de desempeño al definir claramente los objetivos de rendimiento para cada miembro del equipo, mediante acuerdos de desempeño que se monitorean y evalúan de manera sistemática. El sistema de evaluación considera indicadores clave que influyen en decisiones importantes, como promociones, rotación interna y ajustes de desempeño, lo que garantiza una evaluación justa basada en la eficiencia y efectividad en los cargos desempeñados.</p> <p><b>Evidencia:</b> fotos o documentos de las sesiones de evaluación, plantillas de evaluación del desempeño utilizadas, informes de resultados de evaluaciones y seguimiento de indicadores de desempeño.</p>	

<p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo: mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>		<p>No se evidencia la aplicación de una política de género que apoye la gestión eficaz de los recursos humanos. Tampoco se observan registros o datos desagregados por sexo sobre la composición del personal, necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción u otros indicadores relevantes.</p>
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b> 1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>La Entidad Municipal implementa una estrategia de desarrollo de recursos humanos que se enfoca en mejorar las competencias actuales y futuras del personal, alineándose con los requisitos de desempeño de cada puesto. Esto se logra a través de capacitaciones continuas organizadas durante todo el año, en colaboración con el INAP, con el objetivo de fortalecer las habilidades necesarias para el crecimiento profesional y la eficiencia en las funciones de los empleados.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Anual de Capacitación, certificados de participación, fotos de las sesiones y listados de asistencia a las actividades formativas.</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.</p>		<p>No se evidencia la existencia de estrategias o programas sistemáticos para atraer y desarrollar los talentos necesarios que permitan cumplir la misión, visión y objetivos del ayuntamiento. Tampoco se observan registros de planes de desarrollo profesional, capacitaciones o mecanismos de seguimiento que aseguren la retención y crecimiento del</p>

		personal clave.
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. Los planes de capacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.</p>	<p>La Entidad Municipal fomenta nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para el desarrollo de competencias, como el pensamiento de diseño, el trabajo en equipo, el aprendizaje electrónico y el aprendizaje en el trabajo. Cada año se implementa un Plan Anual de Capacitación, el cual incluye actividades que promueven métodos de aprendizaje más dinámicos e interactivos. Además, se ha expandido la colaboración con instituciones especializadas como el Instituto de Administración Pública (INAP) y el Instituto de Capacitación de la Liga Municipal Dominicana (ICAM), para diversificar las opciones de formación disponibles para el personal.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Anual de Capacitación, acuses de recibo de inscripción y participación en los programas de formación, documentación de los cursos impartidos.</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Recursos Humanos guía y apoya a los nuevos empleados mediante procesos de tutoría, mentoría y asesoramiento individual, asegurando una integración efectiva y un desarrollo continuo en su rol. Estos procesos permiten a los nuevos integrantes adquirir rápidamente las competencias necesarias y adaptarse a la cultura organizacional.</p> <p><b>Evidencia:</b> documentos de seguimiento de las sesiones de tutoría, fotos de las actividades de asesoría y registros de las sesiones de mentoría.</p>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.</p>	<p>Se promueve activamente la movilidad interna y externa de los empleados, brindando oportunidades de ascensos, nuevas asignaciones y transferencias que favorecen su desarrollo profesional y el fortalecimiento del talento dentro de la organización. Esta estrategia no solo contribuye al crecimiento</p>	

	<p>individual de los empleados, sino que también mejora la eficiencia organizacional al aprovechar sus habilidades en diferentes áreas. Se fomenta una cultura abierta de promoción interna que reconoce el mérito y desempeño. <b>Evidencia:</b> registros de ascensos internos, designaciones y traslados, documentación sobre procesos de promoción y asignaciones de nuevos roles.</p>	
<p>7) Elabora y actualiza anualmente plan de formación al personal y presupuestar para que pueda ser implementado, que incluyan métodos modernos (formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos, uso de las redes sociales, inducción a la administración pública municipal y contenidos formativos vinculados al impulso de políticas de igualdad e inclusión social desde el gobierno local).</p>	<p>La Entidad Municipal elabora y actualiza anualmente un plan de formación para el personal, que se ajusta a las necesidades de desarrollo profesional y al contexto organizacional. Este plan incluye métodos modernos de capacitación como formación en el puesto de trabajo, uso de herramientas electrónicas, aprendizaje a través de redes sociales y programas de inducción a la administración pública municipal. Además, se incorporan contenidos relacionados con políticas de igualdad e inclusión social, alineando la formación con los objetivos de gobierno local. El personal recibe formación continua a través del Instituto de Administración Pública (INAP) y otras instituciones especializadas.</p> <p><b>Evidencia:</b> listados de asistencia a las actividades de capacitación, fotos de las sesiones formativas y registros de participación en programas de formación continua.</p>	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>		<p>No se evidencia la planificación sistemática de actividades formativas ni el desarrollo de técnicas de comunicación en áreas clave como gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética. Tampoco se observan registros de capacitación, programas de formación ni mecanismos de seguimiento que aseguren la transferencia de estos conocimientos al personal.</p>

9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No se evidencia la evaluación sistemática del impacto de los programas de formación y desarrollo del personal, ni del traspaso de conocimientos a los compañeros. Tampoco se observan registros de monitoreo o análisis costo/beneficio que permitan valorar la efectividad de estas actividades en relación con los recursos invertidos.
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.		No se evidencia un proceso formalizado de retroalimentación del desempeño del personal, ni la documentación de resultados consensuados que permita proponer planes de formación. Tampoco se observan registros que respalden la implementación de evaluaciones de desempeño y el seguimiento de las acciones formativas derivadas de ellas.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.</p>	<p>La Entidad Municipal promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que fomenta la participación activa de los empleados y el trabajo en equipo. Esto se logra a través de reuniones regulares en las que se utilizan formatos estandarizados de minutas para registrar acuerdos, mejoras y compromisos, asegurando que la información sea socializada con los involucrados. Además, las capacitaciones continuas también contribuyen a fortalecer esta cultura de colaboración, donde los empleados tienen la oportunidad de aportar ideas y mejorar sus competencias en conjunto.</p> <p><b>Evidencia:</b> listados de asistencia a reuniones y capacitaciones, fotos de las sesiones, minutas con los acuerdos y compromisos registrados.</p>	

<p>2) Involucra al personal en la formulación y el desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, el diseño y mejora de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión.</p>		<p>No se evidencia la participación activa del personal en la formulación y desarrollo del POA, planes estratégicos u objetivos institucionales. Tampoco se observan registros de su involucramiento en el diseño y mejora de procesos, ni en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión.</p>
<p>3) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas, direcciones o departamentos, como para toda la organización.</p>		<p>No se evidencia un proceso sistemático para alcanzar consenso o acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos institucionales ni sobre la manera de medir su consecución. Tampoco se observan registros que demuestren la participación de las áreas, direcciones o departamentos en la definición de objetivos ni en la evaluación de su cumplimiento a nivel organizacional.</p>
<p>4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).</p>	<p>Se procura que todo el personal esté debidamente identificado mediante la entrega de distintivos como carnets visibles durante la jornada laboral, lo que facilita la identificación de los empleados y contribuye a la seguridad y organización dentro de la institución. Además, se proporciona a los empleados uniformes o distintivos adicionales cuando es necesario, asegurando una presentación profesional.</p> <p><b>Evidencia:</b> el personal administrativo cuenta con el carnet institucional visible, registros de entrega de distintivos y fotos del personal durante su jornada de trabajo con el carnet puesto.</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora</p>		<p>No se evidencia la realización periódica de encuestas al personal para medir el clima laboral ni la participación del órgano rector en este proceso. Tampoco se observan registros de resultados segregados por género, resúmenes de comentarios, interpretaciones o</p>

derivadas.		planes de acción de mejora derivados de estas encuestas.
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.		No se evidencia la existencia de mecanismos sistemáticos que aseguren buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo la prevención y cuidado de la salud del personal. Tampoco se observan registros que demuestren el cumplimiento de los requisitos de seguridad laboral ni acciones correctivas o preventivas implementadas para garantizar un ambiente laboral seguro y saludable.
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		No se evidencia que la organización asegure condiciones que permitan un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida personal de los empleados. Tampoco se observan políticas, registros o prácticas que respalden la adaptación de horarios de trabajo, el teletrabajo u otras modalidades que contribuyan a este equilibrio.
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	Se establece y regula el otorgamiento de licencias por maternidad o paternidad, conforme a lo dispuesto en la ley laboral 41/08, garantizando que los empleados puedan hacer uso de este derecho en su debido momento. El Departamento de Recursos Humanos se encarga de gestionar estos permisos, asegurando su cumplimiento de acuerdo con la normativa vigente.  <b>Evidencia:</b> documentos relacionados con la gestión de licencias, formularios de licencias y permisos, registros en el libro de firmas de asistencia.	
9) Presta especial atención a las necesidades de los		No se evidencia que la organización

empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		identifique y atienda de manera sistemática las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. Tampoco se observan registros, políticas o programas que garanticen medidas de inclusión, apoyo o adaptación que aseguren la equidad y el bienestar de estos empleados.
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).		No se evidencia la existencia de un sistema formal de compensaciones, recompensas y reconocimientos para el personal, ya sea monetario o no. Tampoco se observan registros o evidencias de prácticas relacionadas con salario emocional, bonos, participación en actividades sociales, culturales o deportivas, ni iniciativas centradas en la salud y bienestar de los empleados.
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 evidencia la propiciación formal de la conformación de la Asociación de Servidores Públicos (ASP) ni la creación de espacios documentados para que el personal pueda expresar ideas, quejas o sugerencias. Tampoco se observan registros de reuniones, buzones de sugerencias u otros mecanismos que garanticen la participación activa de los empleados.

#### CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

##### **SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Entidad Municipal:</b> 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		No se evidencia la identificación sistemática de socios clave del sector privado, sociedad civil y sector público, ni de otras autoridades políticas de la comunidad. Tampoco se

<p>construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales. Además, el Consejo de Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.</p>		<p>observan registros de construcción de relaciones sostenibles basadas en confianza, diálogo y apertura, ni documentación sobre el tipo de relaciones establecidas. Además, no se evidencia la formalización del Consejo de Desarrollo Municipal ni la reglamentación de su funcionamiento mediante resolución.</p>
<p>2) Desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>		<p>No se evidencia la existencia de acuerdos de colaboración formales ni su gestión sistemática con socios clave. Tampoco se observan registros que demuestren la consideración del potencial de los socios para lograr beneficios mutuos, compartir experiencia, recursos y conocimiento, intercambiar buenas prácticas o integrar aspectos de responsabilidad social, como el impacto socioeconómico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>		<p>No se evidencia la definición formal del rol y las responsabilidades de cada socio ni la existencia de controles, evaluaciones o revisiones sistemáticas. Tampoco se observan registros que documenten el monitoreo de resultados e impactos de las alianzas, ni mecanismos que aseguren la efectividad y sostenibilidad de estas relaciones.</p>
<p>4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>		<p>No se evidencia un proceso sistemático para identificar necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo ni para desarrollarlas cuando sea apropiado. Tampoco se observan registros, planes o evaluaciones que respalden la planificación y ejecución de estas alianzas estratégicas.</p>

5) Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.		No se evidencia que la organización aplique criterios sistemáticos para asegurar los principios y valores institucionales al seleccionar proveedores. Tampoco se observan registros que demuestren la evaluación de un perfil socialmente responsable de los proveedores ni la alineación de estas prácticas con la contratación pública y las normativas vigentes.
--	--	---

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.</p>		No se evidencia la existencia de mecanismos sistemáticos que incentiven la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes en los procesos de toma de decisiones de la organización. Tampoco se observan registros de acciones como la búsqueda de ideas, sugerencias y quejas, grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores o buzones de quejas, ni evidencias de su involucramiento en la prestación de servicios.
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.		No se evidencia la existencia de un marco de trabajo formal para recoger y procesar sistemáticamente los datos sobre las necesidades presentes y futuras, ni las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés. Tampoco se observan registros de los distintos medios utilizados ni evidencia de análisis que permitan integrar esta información en la toma de decisiones de la organización.

<p>3) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>		<p>No se evidencia que la organización gestione de manera sistemática las expectativas de los ciudadanos/clientes ni que informe y explique los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Tampoco se observan registros de la existencia de un catálogo de servicios o de Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano que respalden la transparencia y claridad en la prestación de los servicios.</p>
---	--	---

### SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Entidad Municipal:</b> 1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente (los lineamientos de la Ley Municipal, las leyes de compra y presupuesto).</p>	<p>La Entidad Municipal alinea su gestión financiera con los objetivos estratégicos mediante un presupuesto general que cumple con los lineamientos establecidos por la Ley Municipal (Ley 176-07) y las normativas de compras y presupuestos vigentes. La institución utiliza un sistema financiero eficiente, como el SIAFIM, para generar las ejecuciones presupuestarias de acuerdo a lo establecido, asegurando el cumplimiento de la legislación y optimizando los recursos. Además, se trabaja con un Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) que garantiza una planificación adecuada y transparente en los procesos de adquisiciones.</p> <p><b>Evidencia:</b> Sistema financiero SIAFIM, Plan Anual de Compras (PACC) 2025, presupuesto aprobado 2025 y registros de ejecuciones presupuestarias.</p>	
<p>2) Dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo con la totalidad de los salarios del ayuntamiento en base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.</p>		<p>No se evidencia la existencia de una escala salarial vigente que presente igualdad de salarios entre hombres y mujeres que ocupen el mismo cargo. Tampoco se observan registros que reflejen la totalidad de los salarios del ayuntamiento basados en esta escala, ni evidencia de que esta información</p>

		esté publicada en la página web o en el mural institucional para garantizar transparencia.
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.		No se evidencia un proceso sistemático de evaluación de los riesgos asociados a las decisiones financieras ni de planificación de un presupuesto equilibrado. Tampoco se observan registros que integren objetivos financieros y no financieros ni evidencia de seguimiento que asegure la alineación con la estrategia de la organización.
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes, por ejemplo: revisiones de gastos.	Se asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros mediante la implementación de un sistema de contabilidad de costos robusto, que permite un seguimiento detallado de los recursos asignados y su uso. Además, se emplean sistemas de control interno y evaluación continua para garantizar que los gastos se mantengan dentro de los límites establecidos y se logren los objetivos financieros. Las revisiones periódicas de los gastos, realizadas por el equipo financiero, permiten identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para optimizar el uso de los fondos.  <b>Evidencia:</b> sistema SIAFIM, fotos y minutas de reuniones del equipo financiero, informes de revisiones y análisis de costos.	
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.	La Entidad Municipal ha implementado un sistema integral de planificación y control presupuestario que abarca diversos aspectos clave, como el presupuesto general, el presupuesto de proyectos específicos, el presupuesto de género/diversidad y el presupuesto participativo. Estos sistemas permiten una gestión eficiente de los recursos, alineada con los objetivos estratégicos de la institución, y garantizan que los fondos se distribuyan de manera equitativa y eficaz, considerando factores como la inclusión social y la	

	<p>sostenibilidad.</p> <p><b>Evidencia:</b> documentos que detallan los presupuestos anuales y plurianuales, informes de ejecución y ajuste presupuestario, Sistema SIAFIM, registros de reuniones de revisión de presupuestos, y reportes de seguimiento sobre los presupuestos de género y participativos.</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La Entidad Municipal delega y descentraliza las responsabilidades financieras de manera que cada área tenga autonomía en la gestión de sus recursos, pero mantiene un control financiero centralizado para garantizar la coherencia y eficiencia en el uso de los fondos. La Contadora es responsable de registrar todas las operaciones financieras, supervisando y centralizando la información para asegurar el cumplimiento de las normativas y la adecuada ejecución de los presupuestos. Este equilibrio entre descentralización y control centralizado permite una gestión más flexible, pero siempre con una visión global y coherente. Evidencia: documentos de control financiero, reportes de operaciones financieras, y registros de auditoría interna.</p>	
<p>7) Asegura transparencia financiera publicando en página web y murales la información presupuestaria de forma sencilla y de manera entendible, con acceso garantizado para la población y partes interesadas en los tiempos establecidos por el órgano rector. (Publicidad de plan operativo, plan de desarrollo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales).</p>	<p>La Entidad Municipal asegura la transparencia financiera al publicar en su página web toda la información presupuestaria relevante, incluyendo el plan operativo, plan de desarrollo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución presupuestaria, nóminas y ayudas sociales. Además, se coloca en murales informativos de la institución para garantizar un acceso fácil y directo a la población y otras partes interesadas. Toda la información es presentada de manera sencilla y entendible, en los tiempos establecidos por el órgano rector, asegurando que la comunidad esté debidamente informada sobre el uso de los recursos públicos.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b> página web de la institución con los documentos y resúmenes financieros publicados, mural informativo accesible al público, actas de asambleas comunitarias, informes de ejecución presupuestaria y nóminas, y registros de la actualización periódica de la información.</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b> 1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>La Entidad Municipal ha establecido un plan de capacitación anual, desarrollado en colaboración con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), con el objetivo de formar al personal en la gestión eficiente de la información y el conocimiento. Esto incluye habilidades clave para administrar, almacenar y evaluar la información de manera que se garantice la resiliencia y la flexibilidad organizacional a largo plazo. Este enfoque no solo mejora la capacidad operativa de la institución, sino que también fomenta una cultura de aprendizaje continuo y adaptación a los cambios.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan de Capacitación 2025, registros de actividades de formación, documentación de los cursos ofrecidos, listas de asistencia a los entrenamientos, evaluaciones de desempeño relacionadas con la capacitación, informes de resultados de las capacitaciones implementadas.</p>	
<p>2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>		<p>No se evidencia un proceso sistemático de monitoreo que garantice que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y utilizada de manera eficaz. Tampoco se observan registros que respalden la verificación de su relevancia,</p>

		corrección, confiabilidad y seguridad para la toma de decisiones en la organización.
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.		No se evidencia que la organización aproveche de manera sistemática las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento institucional ni para potenciar las habilidades digitales del personal. Tampoco se observan registros de capacitación, implementación de herramientas digitales o iniciativas que respalden la mejora continua en estos aspectos.
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		No se evidencia la existencia de redes de aprendizaje y colaboración que permitan adquirir información externa relevante ni obtener aportes creativos. Tampoco se observan registros de interacciones, convenios, grupos de trabajo o mecanismos que faciliten el intercambio de conocimiento con otras organizaciones o expertos.
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.	La Entidad Municipal asegura el acceso y el intercambio de información relevante, tanto a través de canales internos como externos, garantizando que las partes interesadas puedan acceder fácilmente a datos clave. Se pone a disposición de la ciudadanía y las partes interesadas información como la nómina, tasas, arbitrios, responsables de los procesos de otorgamiento de licencias urbanísticas, actas de conformación del consejo de desarrollo, reglamento de funcionamiento aprobado por el concejo de regidores, así como detalles de contacto de los responsables (nombre, contacto, sector), y el ranking actualizado del SISMAP Municipal. Toda esta información es presentada de manera clara y accesible para satisfacer las necesidades específicas	

	de cada grupo.  <b>Evidencia:</b> Disponibilidad de la información en la página web de la institución, solicitudes procesadas y atendidas en la oficina de Libre Acceso a la Información, mural informativo actualizado en las instalaciones, informes de consultas realizadas por la ciudadanía, reportes de acceso y distribución de información pública, y documentación adicional de divulgación en eventos comunitarios.	
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 evidencia un proceso formal que asegure la retención del conocimiento clave, tanto explícito como implícito, de los empleados que dejan de laborar en la organización. Tampoco se observan registros de planes de transferencia de conocimiento, documentación de procesos ni mecanismos de capacitación interna que permitan conservar y aprovechar la experiencia del personal saliente.

#### **SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Entidad Municipal:</b> 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.		No se evidencia que la gestión de la tecnología esté diseñada de manera sistemática y alineada con los objetivos estratégicos y operativos de la organización. Tampoco se observan registros, planes o evaluaciones que respalden la planificación tecnológica para apoyar la eficiencia, innovación y mejora continua en la gestión institucional.
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se evidencia que se monitoree y evalúe sistemáticamente la rentabilidad y el impacto de las tecnologías, pues no hay registros formales que midan su costo-efectividad ni el

		<p>retorno de la inversión. Tampoco se observan mediciones sobre el impacto real que estas tecnologías tienen en los procesos o resultados de la organización, lo que demuestra la falta de un proceso formal de seguimiento para respaldar la toma de decisiones.</p>
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)</p>		<p>No se evidencia un proceso sistemático para identificar y adoptar nuevas tecnologías relevantes para la organización. Tampoco se observan iniciativas o registros de la implementación de datos abiertos o el uso de aplicaciones de código abierto, como tampoco hay evidencia de la aplicación de tecnologías como big data, automatización, robótica o análisis de datos para apoyar la gestión y la toma de decisiones.</p>
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube), la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>		<p>No se evidencia que la tecnología sea utilizada de manera estratégica para apoyar la creatividad, la innovación y la colaboración. Tampoco se observan registros o la implementación de herramientas en la nube para facilitar la participación o la digitalización de la información relevante, lo que sugiere que el uso de la tecnología no está alineado con estos objetivos clave de mejora.</p>
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés</p>		<p>No se evidencia que las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se apliquen de manera estratégica para mejorar los servicios internos y externos. Tampoco se observan iniciativas o registros de la digitalización de formularios, documentos o solicitudes, ni la implementación de aplicaciones o servicios en línea que permitan a los grupos de interés acceder a información, presentar quejas o interactuar de forma inteligente con la organización.</p>

<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>		<p>No se evidencia la implementación de normas o protocolos para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética. Tampoco se observan registros de medidas que equilibren la provisión de datos abiertos con la protección de datos sensibles, lo que sugiere una falta de un marco de seguridad que resguarde la información de la organización.</p>
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>		<p>No se evidencia la consideración del impacto socioeconómico y ambiental de las TIC. Tampoco se observan planes o medidas para la gestión de residuos como cartuchos y otros desechos tecnológicos. Además, no hay iniciativas que aborden la accesibilidad para usuarios con discapacidades o programas de capacitación para elevar las destrezas de los usuarios en entornos electrónicos, lo que demuestra una falta de enfoque integral en el uso responsable de la tecnología.</p>

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Entidad Municipal:</b> 1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>La Entidad Municipal garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones y recursos materiales, que incluyen edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y otros materiales necesarios para el funcionamiento diario. Se implementan procesos de planificación y ejecución para asegurar que todos estos recursos sean gestionados de manera adecuada, asegurando su durabilidad y eficiencia operativa. Además, se toman en cuenta las necesidades futuras de mantenimiento preventivo y correctivo.</p>	

	<b>Evidencia:</b> Plan Anual de Compras y Contrataciones 2025, registros de compras de equipos de oficina y materiales gastables, facturas, órdenes de compras, informes de mantenimiento de equipos y vehículos, y documentos de planificación y gestión de recursos.	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los munícipes, personal y visitantes.	<p>La Entidad Municipal proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, asegurando que tanto el personal como los munícipes y visitantes puedan acceder a un entorno adecuado y accesible. La institución cuenta con amplios espacios para el parqueo de vehículos, con áreas específicas destinadas tanto para los ciudadanos como para los empleados, garantizando un flujo organizado y seguro. Además, las instalaciones están diseñadas para cumplir con las normativas de accesibilidad, permitiendo el acceso sin barreras a todas las personas.</p> <p><b>Evidencia:</b> fotos del parqueo, planos de las instalaciones, registros de mantenimiento y mejoras en el espacio, y documentos que demuestran el cumplimiento de las normativas de accesibilidad.</p>	
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, funerarias, cementerios, mataderos, mercados, parques, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.		No se evidencia que se aplique la política de ciclo de vida en los sistemas de gestión de instalaciones, ya que no existen registros o planes que documenten la reutilización, el reciclaje o la eliminación segura de los activos (edificios, equipos, mobiliario, vehículos, etc.) al final de su vida útil. La ausencia de estos protocolos sugiere una falta de un enfoque sistemático para la gestión sostenible de los recursos de la organización.
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	La Entidad Municipal asegura brindar un valor público agregado mediante la disposición de sus instalaciones para actividades de la comunidad. Se promueve el uso	

	<p>de espacios como salones y áreas comunes para eventos comunitarios, actividades culturales, educativas y de integración social, contribuyendo a fortalecer los lazos entre los ciudadanos y la institución. De esta forma, las instalaciones no solo sirven para las funciones administrativas, sino que también se convierten en un recurso al servicio del bienestar colectivo y la participación ciudadana.</p> <p><b>Evidencia:</b> fotos del salón y otras áreas utilizadas para eventos, solicitudes formales de uso de las instalaciones, actas y documentos relacionados con actos y eventos realizados en las instalaciones.</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.</p>		<p>No se evidencia un enfoque en el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. Tampoco se observan registros o planes que demuestren una gestión activa para evitar el consumo innecesario o reducir excesos, lo que sugiere una falta de políticas o protocolos orientados a la sostenibilidad y la optimización de estos recursos clave de la organización.</p>
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes, por ejemplo: acceso a estacionamiento o transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad.</p>	<p>La Entidad Municipal garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas tanto de los empleados como de los ciudadanos/clientes. Se asegura que todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad, tengan acceso sin barreras a las instalaciones. Esto incluye la disponibilidad de estacionamiento adecuado, acceso fácil al transporte público cercano y rampas para personas con movilidad reducida, facilitando la inclusión y el acceso equitativo a los servicios municipales.</p> <p><b>Evidencia:</b> Acceso adecuado al estacionamiento, rutas de transporte público cercanas, fotos de las rampas y accesos adaptados, documentos de</p>	

cumplimiento de normativas de accesibilidad.

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>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.</p>		<p>No se evidencia un proceso sistemático para identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave basados en las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal. La ausencia de este monitoreo continuo impide la adaptación de la estructura organizativa y la toma de decisiones ágiles, lo que indica que la retroalimentación de los grupos de interés y el personal no se está integrando de forma efectiva en la gestión de la organización.</p>
<p>2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.</p>		<p>No se evidencia el diseño o la implementación de un manejo de datos estandarizado y abierto en la gestión de los procesos regulares. Tampoco se observan protocolos que garanticen la interoperabilidad, calidad y acceso a los datos, lo que sugiere una falta de un marco de gestión de datos que apoye la transparencia y la eficiencia en la operación diaria.</p>

<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. (Identificar qué acciones toma la entidad municipal para gestionar los riesgos que afectan el funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.)</p>		<p>No se evidencia que la entidad municipal analice y evalúe los procesos, los riesgos y los factores críticos de éxito de manera regular. Tampoco se observan registros o documentos que demuestren una gestión proactiva para mitigar los riesgos, garantizar el cumplimiento de los objetivos y adaptarse a los cambios del entorno. La falta de este monitoreo impide una asignación eficiente de los recursos para satisfacer las expectativas de los ciudadanos y los objetivos institucionales.</p>
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>		<p>No se evidencia que la entidad identifique a los propietarios de los procesos ni que les asigne responsabilidades o competencias claras. La falta de personas designadas para supervisar la totalidad de los procesos sugiere que no existe un control efectivo y una rendición de cuentas sobre la ejecución y mejora de los mismos.</p>
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.</p>		<p>No se evidencia un proceso regular para simplificar los procedimientos ni se registran propuestas de cambios en los requisitos legales. La falta de este enfoque impide que se propongan mejoras en consenso con el Concejo de Regidores y los vocales, lo que sugiere que la entidad no está gestionando de forma proactiva la eficiencia y agilidad de sus operaciones.</p>
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>		<p>No se evidencia un impulso a la innovación y optimización de procesos mediante la atención a buenas prácticas nacionales e internacionales. Tampoco se observan registros o evidencias de que los grupos de interés relevantes sean involucrados de manera sistemática para la mejora y la adopción de nuevas metodologías. La</p>

		ausencia de este enfoque sugiere que la entidad no está buscando activamente formas de mejorar sus operaciones y servicios.
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos, por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.		No se evidencia que la entidad establezca indicadores de resultados para monitorear la eficacia de sus procesos. Tampoco se observan registros de herramientas como una carta de servicios, compromisos de desempeño o acuerdos sobre el nivel de los servicios, lo que sugiere una falta de un marco de medición que permita evaluar si los procesos están cumpliendo con los objetivos y las expectativas de los grupos de interés.
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).		No se evidencia un proceso sistemático para la revisión y mejora de la protección de datos. No hay registros que confirmen la existencia de políticas de respaldo (back up) de datos o que la entidad cumpla con las normas de protección de datos personales y de información del Estado. La falta de estos protocolos sugiere que la información institucional no está debidamente resguardada, lo que representa un riesgo para la seguridad y la integridad de los datos.

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

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

<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.</p>		<p>No se evidencia un proceso formal para la identificación y diseño de productos y servicios, ni una gestión activa de su ciclo de vida completo. No existen registros que documenten las fases de creación, uso, reciclaje o reutilización de los mismos, lo que sugiere que la entidad no tiene un enfoque sistemático para la innovación y la sostenibilidad de sus servicios.</p>
<p>2) Desarrolla su oferta de servicios involucrando a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad, por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, entre otros, para saber qué esperan y necesitan los usuarios de los servicios de gestión de mercados, mataderos, cementerios, recolección y manejo de desechos sólidos, etc.</p>		<p>No se evidencia un proceso sistemático para involucrar a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos. La ausencia de mecanismos formales como encuestas, grupos focales o un procedimiento de gestión de reclamos impide que la entidad obtenga la retroalimentación necesaria para alinear su oferta de servicios, como los de gestión de mercados, cementerios o manejo de desechos sólidos, con las necesidades y expectativas de los usuarios.</p>
<p>3) Considera criterios de inclusión en la gestión de la diversidad y la igualdad de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de todos los colectivos, de los ciudadanos / clientes y todos los grupos de interés.</p>		<p>No se evidencia la consideración de criterios de inclusión en la gestión de la diversidad y la igualdad de género para identificar y satisfacer las necesidades de todos los colectivos. Tampoco se observan registros de análisis o iniciativas específicas que demuestren cómo la entidad está abordando las expectativas de los ciudadanos/clientes y los grupos de interés desde una perspectiva de inclusión y equidad. La falta de este enfoque sugiere que la organización no está gestionando de forma proactiva la diversidad, lo que puede limitar su capacidad para servir a toda la población de manera equitativa.</p>

<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.</p>		<p>No se evidencia que la entidad promueva la accesibilidad a sus productos y servicios. Tampoco se observan iniciativas o registros de la implementación de horarios flexibles, la disponibilidad de documentos en múltiples formatos (papel y electrónico), o la adaptación de la información en idiomas apropiados o en Braille y audio. La falta de personal con conocimiento en lengua de señas también demuestra la ausencia de un enfoque inclusivo para atender a todos los ciudadanos y grupos de interés.</p>
---	--	---

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b> 1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. Coordinación interna como para hacer la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, etc.; coordinación externa con otras instituciones, con aliados en proyectos comunes, con otras entidades de gobierno local en la región, etc.</p>		<p>No se evidencia la coordinación de procesos dentro de la organización ni con otras entidades de la misma cadena de servicio. No hay registros de una coordinación interna para autoevaluaciones, presupuestos o planes, ni de una coordinación externa con aliados, instituciones o gobiernos locales, lo que impide la eficiencia y el trabajo conjunto.</p>
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. Definición de las condiciones de trabajo y comunicación para las actividades compartidas o codependientes entre diferentes instituciones.</p>		<p>No se evidencia el desarrollo de un sistema compartido con otros socios de la cadena de servicios para facilitar el intercambio de datos. La falta de una definición de condiciones de trabajo y comunicación para actividades compartidas o codependientes limita la colaboración efectiva entre las</p>

		instituciones
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)		No se evidencia la creación de grupos de trabajo con otras organizaciones o proveedores de servicios para solucionar problemas. La ausencia de herramientas como correos electrónicos, chats o calendarios compartidos demuestra una falta de colaboración activa para la resolución conjunta de desafíos.
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 se evidencia que la entidad incorpore incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, como servicios compartidos o el desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades. La falta de este apoyo desmotiva la colaboración y la integración entre áreas.
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 evidencia que se acuerden estándares comunes o se facilite el intercambio de datos y servicios compartidos para coordinar procesos con socios clave en los sectores público, privado y de ONG. La falta de estas bases impide la cohesión y la eficiencia en la cadena de entrega de servicios.
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.		No se evidencia el uso de asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para la prestación de servicios coordinados. La falta de este tipo de alianzas limita la capacidad de la entidad para ofrecer servicios de manera unificada y eficiente a nivel territorial.

## 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
<b>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</b> 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 se evidencia la obtención de retroalimentación sobre la imagen global y reputación pública de la organización. No hay registros que demuestren que la entidad recopila información sobre su desempeño, el manejo de desechos u otros aspectos clave que impactan la percepción de los munícipes.
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 evidencia que la entidad recabe la opinión de los munícipes sobre el enfoque del personal. No hay registros que midan aspectos como la amabilidad, el trato equitativo, la claridad de la información o la predisposición de los empleados para escuchar y ofrecer soluciones, lo que impide evaluar la calidad del servicio al ciudadano.
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 evidencia la participación de los ciudadanos en los procesos de trabajo y toma de decisiones. No se observan mecanismos o registros que demuestren que los munícipes son consultados o tomados en cuenta para participar activamente en las decisiones que afectan a su comunidad.
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. Opinión de		No se evidencia la recolección de la opinión

<p>los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de la información y sus canales disponibles: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.</p>		<p>de los munícipes sobre la transparencia, apertura y la información proporcionada. No hay registros que permitan evaluar la cantidad, calidad, confianza y facilidad de lectura de la información institucional, lo que sugiere una falta de canales efectivos para asegurar la transparencia.</p>
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. La opinión de los munícipes/clientes sobre la ética del gobierno local.</p>		<p>No se evidencia la recolección de la opinión de los munícipes sobre la integridad de la organización y la confianza generada. No hay registros que evalúen la percepción de los ciudadanos sobre la ética del gobierno local, lo que dificulta la gestión de la confianza pública y la mejora de la conducta institucional.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</b></p> <p>1) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). La opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.</p>		<p>No se evidencia la opinión de los munícipes sobre la accesibilidad a los servicios físicos y digitales. No hay registros que evalúen la facilidad de contacto, el acceso con transporte público, las facilidades para personas con discapacidad, los horarios de espera o el costo de los servicios, lo que impide que la entidad ajuste su oferta para ser más accesible.</p>
<p>2) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). La opinión de los munícipes sobre los servicios.</p>		<p>No se evidencia que la entidad recabe la opinión de los munícipes sobre la calidad de los productos y servicios. No hay registros que evalúen si se cumplen los estándares de calidad, el tiempo de entrega o el enfoque medioambiental de los servicios, lo que dificulta la mejora continua y el cumplimiento de las expectativas de los usuarios.</p>

<p>3) Variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: negocios, munícipes, proveedores (teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).</p>		<p>No se evidencia la recolección de la opinión de los munícipes sobre la variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades (negocios, munícipes, proveedores). La falta de un análisis que considere edad, género o discapacidad impide que la entidad adapte su oferta a las necesidades específicas de cada grupo.</p>
<p>4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.</p>		<p>No se evidencia que se obtenga la opinión de los munícipes sobre las capacidades de la organización para la innovación. No hay registros que demuestren que la entidad evalúa la percepción de los usuarios sobre sus esfuerzos por buscar nuevas soluciones y propuestas, lo que limita su capacidad para innovar de manera efectiva.</p>
<p>5) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. La opinión de los munícipes sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.</p>		<p>No se evidencia que la entidad recabe la opinión de los munícipes sobre el nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. La falta de este tipo de retroalimentación impide que se mida la confiabilidad percibida y se tomen acciones para fortalecer la relación con los ciudadanos.</p>
<p>6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.</p>		<p>No se evidencia que se recoja la opinión de los munícipes sobre la agilidad de la organización. La ausencia de registros sobre la rapidez con la que la entidad responde a las necesidades de los usuarios sugiere que no hay un monitoreo del desempeño para garantizar una respuesta eficiente y oportuna.</p>
<p>7) Digitalización en la organización. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.</p>		<p>No se evidencia la opinión de los munícipes sobre el nivel de digitalización en la organización. La falta de una evaluación por parte de los usuarios sobre cómo la entidad utiliza la tecnología para mejorar su oferta,</p>

		atención y trabajo, impide la toma de decisiones informadas para optimizar los servicios digitales.
--	--	---

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.</p>		No se evidencia la medición de los tiempos de espera ni los tiempos de procesamiento y prestación de servicios. La falta de indicadores que cuantifiquen el tiempo transcurrido desde la solicitud hasta la entrega de un servicio impide que la entidad identifique oportunidades para reducir los plazos y mejorar la eficiencia.
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. Resultados de indicadores del tiempo y respuesta que se les ofrece a las opiniones, quejas y sugerencias de los ciudadanos.</p>		No se evidencia la medición del número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias, ni de las acciones correctivas implementadas. No hay registros de indicadores que evalúen la rapidez y la efectividad de la respuesta a las opiniones de los ciudadanos, lo que dificulta la mejora continua y la satisfacción del usuario.
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.</p>		No se evidencia la medición de los resultados de las medidas de evaluación y subsanción en relación con errores y el cumplimiento de estándares de calidad. La ausencia de indicadores que muestren las acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos sugiere que la entidad no está gestionando de forma proactiva la corrección de errores en sus servicios.

4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.		No se evidencia el cumplimiento de los estándares de servicio publicados. No hay registros o indicadores que midan las condiciones prometidas en los servicios brindados, lo que impide evaluar si la entidad está cumpliendo con sus propios compromisos de calidad y desempeño ante los ciudadanos.
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>		No se evidencia el número de canales de información y comunicación de que dispone la organización ni los resultados de su utilización. Tampoco hay registros que muestren el uso de <b>redes sociales</b> como un canal para interactuar con los ciudadanos o difundir información, lo que sugiere una falta de un enfoque estratégico para la comunicación y el alcance a los grupos de interés.
2) Disponibilidad y exactitud de la información. Si toda la información que debe publicarse en la página web de la entidad municipal se publica completa y a tiempo, o cuántas veces al año y en qué proporción.	La Entidad Municipal garantiza la disponibilidad y exactitud de la información publicada en su página web institucional y en su portal de transparencia. Toda la información requerida se publica de manera completa y puntual, respetando los plazos establecidos, con publicaciones diarias, mensuales y trimestrales según corresponda. Se asegura que la información esté actualizada y sea de fácil acceso para la ciudadanía, lo que facilita la transparencia y la rendición de cuentas.	

	<b>Evidencia:</b> Página web institucional, registros de publicaciones diarias, mensuales y trimestrales, informes de actualización de contenido, reportes de visitas y consultas en el portal de transparencia.	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. Si la entidad municipal se trazó metas con respecto a los servicios ofrecidos y cuántas de esas metas alcanzó.	[	No se evidencia la disponibilidad de objetivos de rendimiento y los resultados de la organización. La falta de registros que muestren si la entidad municipal se trazó metas para los servicios ofrecidos, y el porcentaje de cumplimiento de las mismas, impide evaluar el desempeño y la consecución de los objetivos institucionales.
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.	[	No se evidencia el alcance de la entrega de datos abiertos por parte de la entidad. No existen registros o evidencia de que se haya implementado una política de datos abiertos, lo que sugiere una falta de transparencia y de un marco para la publicación de información relevante para los ciudadanos y otros grupos de interés.
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	La Entidad Municipal garantiza la claridad y accesibilidad de los horarios de atención de los diferentes servicios y departamentos. Estos horarios están debidamente publicados en la página web institucional, en la sección correspondiente del menú de servicios, para que los ciudadanos puedan consultar fácilmente la información necesaria para realizar sus trámites. La publicación se actualiza según los cambios en los horarios de los servicios o días festivos.  <b>Evidencia:</b> Página web institucional, sección de servicios, capturas de pantalla o enlaces directos a la publicación de horarios.	[
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	[	No se evidencia la medición del tiempo de espera o el tiempo para prestar el servicio. La ausencia de indicadores que cuantifiquen

		el tiempo transcurrido desde la solicitud hasta la entrega de un servicio impide que la entidad identifique oportunidades para reducir los plazos y mejorar la eficiencia.
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 evidencia que la entidad mida el costo de sus servicios ni la proporción que se recupera de los aportes ciudadanos. La falta de un análisis de costo-beneficio impide que la organización evalúe la sostenibilidad financiera de sus operaciones y la eficiencia en el uso de los recursos.
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 evidencia la disponibilidad de información clara sobre la responsabilidad de la gestión de los distintos servicios. No hay registros que demuestren que se asegura a los munícipes un acceso fácil a los requisitos para solicitar servicios, lo que genera confusión y dificulta el proceso para los ciudadanos.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.</p>		No se evidencia el grado de implicación de los grupos de interés en el diseño de servicios o en la toma de decisiones. No hay registros que muestren la participación en procesos como el presupuesto participativo o que se analice la cantidad de personas que se abstienen de participar. Esto sugiere que no se está midiendo la efectividad de los mecanismos de participación ciudadana.

<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>		<p>No se evidencia un seguimiento a las sugerencias recibidas y las implementadas. La falta de registros que comparen el número de quejas y sugerencias con las acciones implementadas y sus resultados impide que la entidad demuestre que está actuando en respuesta a la retroalimentación de los ciudadanos para mejorar sus servicios.</p>
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.</p>		<p>No se evidencia la medición del grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos. No existen indicadores que evalúen los resultados de las innovaciones implementadas para la satisfacción del munícipe, lo que dificulta la justificación y el impacto de los esfuerzos de modernización.</p>
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>		<p>No se evidencia el uso de indicadores de cumplimiento relacionados con el género y la diversidad cultural y social de los ciudadanos. La falta de este tipo de mediciones impide que la entidad demuestre que sus servicios y procesos están siendo diseñados de manera equitativa y que responden a las necesidades de todos los colectivos.</p>
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>		<p>No se evidencia el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes. No hay registros de cuántos de los grupos identificados participan en convocatorias para actualizar sus necesidades y expectativas, lo que sugiere que la entidad no tiene un proceso formal para mantenerse al tanto de las demandas de sus usuarios.</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.</p>		<p>No se evidencia la medición de los resultados de la digitalización en los productos y servicios. La entidad no presenta indicadores que evalúen el impacto de las innovaciones en los tiempos de respuesta, el acceso, la confianza pública o la reducción de costos, lo que impide demostrar la efectividad de las mejoras implementadas.</p>
<p>2) Participación ciudadana en los productos y servicios (acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.) Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.</p>		<p>No se evidencia la medición de los resultados de la participación ciudadana en los productos y servicios. No hay registros que muestren cómo el acceso y el flujo de información continuo con los ciudadanos contribuye a la gestión de la entidad municipal, lo que sugiere una falta de un marco para evaluar el impacto de la participación ciudadana en los procesos de gobierno.</p>
<p>3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>		<p>No se evidencia que se hayan establecido indicadores para medir la transparencia de las informaciones. La ausencia de resultados que evalúen las acciones implementadas para la transparencia impide que la entidad demuestre que su compromiso con la apertura de datos está generando confianza y facilitando el acceso a la información pública.</p>

## 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
<b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b> 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 evidencia la opinión del personal sobre la imagen y el rendimiento general de la organización. La falta de un mecanismo para recoger la percepción de los colaboradores sobre la productividad de la entidad impide que se mida la coherencia interna con la imagen externa y la reputación pública.
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 evidencia el involucramiento del personal en la toma de decisiones o en las actividades de mejora. No hay registros que muestren el conocimiento y el empleo de la misión, visión y valores por parte de los colaboradores, lo que sugiere una desconexión entre los objetivos estratégicos y el personal.
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.		No se evidencia la participación del personal en las actividades de mejora de la entidad. No hay registros que demuestren que los colaboradores participan activamente en procesos como la autoevaluación con el Modelo CAF, lo que limita el potencial de mejora continua y la identificación de problemas internos.
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 evidencia la conciencia del personal sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. La falta de un mecanismo para recoger la opinión de los colaboradores

		sobre la ética de la entidad sugiere que no se están abordando de forma proactiva estos temas cruciales para la confianza pública.
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 evidencia la existencia de mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo sistemáticos con el personal. La ausencia de un canal formal para que los colaboradores compartan sus comentarios con los supervisores para la mejora del personal y de los procesos limita el desarrollo profesional y organizacional.
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.		No se evidencia la opinión del personal sobre la responsabilidad social de la organización. No se ha medido la percepción de los colaboradores sobre el impacto de la entidad en la sociedad, lo que dificulta la alineación interna con los objetivos de sostenibilidad y el compromiso comunitario.
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 evidencia la opinión del personal sobre la apertura de la organización para el cambio y la innovación. La falta de una evaluación de la percepción de los colaboradores sobre la flexibilidad de la entidad impide que se identifiquen las barreras internas que pueden obstaculizar la implementación de nuevas soluciones.
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 evidencia la opinión del personal sobre el impacto de la digitalización en la organización. No hay registros de cómo el uso de la tecnología está mejorando el trabajo interno o el servicio que se ofrece a través de la entidad municipal, lo que sugiere una falta de un marco de medición para el retorno de la inversión tecnológica.
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 evidencia la opinión del personal sobre la agilidad de la organización. La falta de una evaluación interna sobre la rapidez y

		flexibilidad de la entidad para adaptarse a los cambios impide que la organización identifique y aborde las rigideces que pueden afectar su capacidad de respuesta a las necesidades de los ciudadanos.
--	--	---

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b></p> <p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RR.HH., etc. y de comunicar sobre ello. La opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.</p>		No se evidencia la opinión del personal sobre la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización. No hay registros que evalúen la percepción de los colaboradores sobre cómo los supervisores establecen objetivos, asignan recursos o evalúan el rendimiento, lo que impide un análisis sobre la calidad del liderazgo.
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. La opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.</p>		No se evidencia la opinión del personal sobre el diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. No hay registros que demuestren que se haya consultado a los colaboradores sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal, lo que sugiere una falta de un enfoque participativo para la mejora de los procesos.
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.</p>		No se evidencia la opinión del personal sobre el reparto de tareas y el sistema de evaluación. La falta de un mecanismo para recoger la percepción de los colaboradores sobre cómo se distribuye el trabajo y se evalúa el rendimiento individual impide que la entidad identifique inequidades o deficiencias en estos procesos.

<p>4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.</p>		<p>No se evidencia la opinión del personal sobre la gestión del conocimiento. No hay registros que evalúen cómo se percibe el intercambio de nuevos conocimientos entre los miembros de la entidad municipal, lo que sugiere que no se están midiendo los esfuerzos de la organización por promover el aprendizaje y la mejora continua.</p>
<p>5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.</p>		<p>No se evidencia la opinión del personal sobre la comunicación interna y las medidas de información. La falta de una evaluación de la percepción de los colaboradores sobre la comunicación dentro de la entidad impide identificar problemas de flujo de información o la efectividad de los canales de comunicación.</p>
<p>6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconocimiento que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.</p>		<p>No se evidencia la opinión del personal sobre el alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. No hay registros que midan la percepción de los colaboradores sobre el reconocimiento que hace la entidad, lo que sugiere que no se está evaluando la efectividad de los programas de incentivos y de reconocimiento en la organización.</p>
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. La opinión del personal sobre la disposición de la entidad municipal para cambiar, mejorar, emplear nuevas formas de satisfacer a sus ciudadanos.</p>		<p>No se evidencia la opinión del personal sobre el enfoque de la organización para los cambios y la innovación. La falta de una evaluación de la percepción de los colaboradores sobre la disposición de la entidad para cambiar, mejorar y emplear nuevas formas de satisfacer a sus ciudadanos impide que se identifiquen las barreras internas para la innovación.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b></p> <p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.</p>		<p>No se evidencia la opinión del personal sobre el ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La falta de un mecanismo para recoger la percepción de los colaboradores sobre estos aspectos impide que la entidad identifique problemas internos que puedan afectar la moral, la productividad y el bienestar general.</p>
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). La opinión del personal sobre cómo toma en cuenta la entidad municipal la vida de los colaboradores para que puedan mantener el equilibrio entre el trabajo y todo lo demás en sus vidas.</p>		<p>No se evidencia que la entidad recabe la opinión del personal sobre su enfoque en problemas sociales. La ausencia de registros que evalúen la percepción de los colaboradores sobre la flexibilidad de horarios, la conciliación de la vida personal y laboral o la protección de la salud sugiere que la organización no está gestionando de forma proactiva el equilibrio entre la vida laboral y personal de sus empleados.</p>
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. La opinión del personal sobre la discriminación o la igualdad de oportunidades para progresar en la entidad municipal.</p>		<p>No se evidencia la opinión del personal sobre la igualdad de oportunidades y la equidad en el trato y comportamientos. No hay registros que evalúen la percepción de los colaboradores sobre la discriminación o la igualdad de oportunidades para progresar, lo que impide que la entidad demuestre que su entorno laboral es justo e inclusivo.</p>
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.</p>		<p>No se evidencia que se recabe la opinión del personal sobre las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La falta de una evaluación de la percepción de los colaboradores sobre los espacios provistos para ellos impide que la organización identifique y aborde las deficiencias que puedan afectar la comodidad y seguridad en el lugar de trabajo.</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b></p> <p>1) Desarrollo sistemático de carrera y competencias. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera en la entidad municipal, las posibilidades de explotar su potencial en el trabajo y sus expectativas de crecimiento.</p>		<p>No se evidencia la opinión del personal sobre el desarrollo de carrera y competencias. La falta de un mecanismo para recoger la percepción de los colaboradores sobre sus posibilidades de crecimiento y de explotar su potencial en el trabajo sugiere que la entidad no tiene un enfoque sistemático para la gestión del talento y el desarrollo profesional.</p>
<p>2) Motivación y empoderamiento. La opinión de los colaboradores/servidores/ empleados sobre la motivación que ofrece la entidad municipal y el empoderamiento o transferencia de poder que dan los supervisores a los miembros de la entidad municipal para tomar decisiones en su ambiente de trabajo.</p>		<p>No se evidencia la opinión del personal sobre la motivación y el empoderamiento. No hay registros que evalúen la percepción de los colaboradores sobre los esfuerzos de la entidad para mantenerlos motivados ni sobre la transferencia de poder que los supervisores otorgan para la toma de decisiones, lo que indica una falta de un enfoque que fomente la autonomía y el sentido de propiedad.</p>
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las capacitaciones que ofrece o consigue la entidad municipal para ellos.</p>		<p>No se evidencia la opinión del personal sobre el acceso y la calidad de la formación y el desarrollo profesional. La falta de una evaluación por parte de los colaboradores sobre las capacitaciones que la entidad ofrece o consigue para ellos impide que la</p>

		organización mida la efectividad de sus programas de formación y que estos se alineen con las necesidades del personal.
--	--	---

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

### I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</b></p> <p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de renunciaciones de personal, etc.</p>		No se evidencia la medición de indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación del personal. La falta de registros sobre el nivel de absentismo, índices de rotación, número de quejas o cantidad de renunciaciones impide que la entidad identifique problemas en la gestión del talento humano y tome medidas para mejorar la estabilidad y el ambiente laboral.
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.</p>		No se evidencia el nivel de participación del personal en actividades de mejora. No hay registros que muestren el porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que realmente asisten, lo que sugiere una falta de un marco de medición que evalúe el compromiso y la participación del personal en la mejora continua de la organización.
<p>3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.</p>		No se evidencia la medición del número de dilemas éticos. La falta de registros sobre conflictos de intereses reportados o denuncias de corrupción impide que la entidad demuestre un control proactivo sobre la integridad y la ética del personal, lo que representa un riesgo para la confianza pública.

<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.</p>		<p>No se evidencia la medición de la frecuencia de la participación voluntaria del personal en actividades de responsabilidad social. La falta de registros que evalúen el compromiso de los empleados con estas iniciativas sugiere que la entidad no está gestionando de forma proactiva la contribución social de su personal.</p>
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades, por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes, cantidad de personas que completan las capacitaciones para mejorar el trato a los munícipes.</p>		<p>No se evidencia la medición de las capacidades del personal para tratar con los ciudadanos y responder a sus necesidades. No hay registros sobre el número de horas de formación dedicadas a la atención al cliente, el número de quejas relacionadas con el trato recibido o la cantidad de personas que completan las capacitaciones, lo que impide que la entidad evalúe la calidad del servicio ofrecido por su personal.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</b></p> <p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.</p>		<p>No se evidencia la medición de indicadores relacionados con el rendimiento individual del personal. No hay registros sobre índices de productividad ni resultados de evaluaciones de desempeño desagregadas por género, lo que impide que la entidad identifique y gestione de forma equitativa el desempeño de sus colaboradores.</p>
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación (evaluación de la capacidad para usar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y tecnología en general para hacer el trabajo más eficiente).</p>		<p>No se evidencia que se evalúe el uso de herramientas digitales de información y comunicación por parte del personal. La ausencia de indicadores que midan la capacidad de los empleados para usar computadoras, correo electrónico y otra tecnología sugiere que la entidad no está</p>

		monitoreando la competencia digital de su talento humano para mejorar la eficiencia del trabajo.
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 se evidencia la medición de indicadores relacionados con el desarrollo de capacidades y habilidades. No hay registros sobre las tasas de participación y de éxito en las actividades formativas, ni sobre la eficacia del presupuesto para capacitación, lo que impide que la entidad evalúe el retorno de la inversión en formación y el impacto en las competencias del personal.
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos, por ejemplo: indicadores de si hay unas condiciones para el reconocimiento del buen trabajo, cuántos ganan este reconocimiento por año.		No se evidencia la frecuencia y el tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos. No hay registros que demuestren que existen condiciones para el reconocimiento del buen trabajo ni se mide el número de personas que lo obtienen, lo que sugiere una falta de un sistema formal para motivar y valorar los esfuerzos del personal.

## CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

### SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

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

<p><b>Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a:</b></p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional, por ejemplo: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud), apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los municipios y medios de comunicación sobre estas actividades).</p>		<p>No se evidencia la medición del impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos. No hay registros de la opinión de los municipios o medios de comunicación sobre las obras sociales de la entidad, como las actividades de educación sanitaria, el apoyo a eventos deportivos o culturales, las acciones dirigidas a personas con desventaja, o el préstamo de instalaciones. La falta de esta retroalimentación impide que la entidad demuestre su contribución a la sociedad más allá de su misión institucional.</p>
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad, por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.</p>		<p>No se evidencia la evaluación de la reputación de la organización como contribuyente a la sostenibilidad local o global. No hay registros que muestren la opinión de la sociedad sobre la compra de productos de comercio justo, reutilizables o de energía renovable, lo que sugiere que la entidad no está midiendo la percepción pública sobre sus prácticas sostenibles.</p>
<p>3) Opinión de los municipios, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.</p>		<p>No se evidencia la medición de la opinión de los municipios, la sociedad y los medios de comunicación sobre el aporte de la entidad al medio ambiente y la distribución justa de los recursos. La falta de esta retroalimentación impide que la organización demuestre un compromiso activo con la equidad y la sostenibilidad ambiental en sus operaciones.</p>

<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros, ejemplo: opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover el desarrollo económico de la comunidad y hacer el espacio más seguro.</p>		<p>No se evidencia la medición del impacto de la organización en el desarrollo económico y la seguridad de la comunidad y el país. No hay registros de la opinión de los munícipes o medios de comunicación sobre los esfuerzos y acciones de la entidad para promover el desarrollo económico o hacer el espacio más seguro, lo que sugiere una falta de un marco de medición para estos resultados clave.</p>
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. Exponiendo los resultados de la opinión que tienen los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover la participación de todos los sectores del municipio/distrito municipal, la rendición de cuentas, la igualdad entre todos los munícipes sin distinción de género, estado civil, militancia en partidos políticos, discapacidades.</p>		<p>No se evidencia la medición del impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético y la igualdad. La falta de una evaluación de la opinión pública sobre las acciones de la entidad para promover la participación de todos los sectores, la rendición de cuentas y la igualdad sin distinción de género, estado civil o militancia impide que la entidad demuestre su compromiso con estos principios fundamentales.</p>
<p>6) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). Resultados de medición de opinión de los munícipes y la sociedad sobre qué tan abierto, disponible, accesible, transparente y ético es el gobierno local.</p>		<p>No se evidencia la medición de la opinión pública general sobre la accesibilidad, transparencia y el comportamiento ético de la organización. La falta de registros que evalúen la percepción de la sociedad sobre qué tan abierta, disponible, accesible, transparente y ética es la entidad impide que esta demuestre que está cumpliendo con los principios y valores de los servicios públicos.</p>

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

**Indicadores de responsabilidad social:**

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social:</b></p> <p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos, por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas (cantidad de iniciativas y qué resultados presenta la entidad del gobierno local para contribuir a la mejora del medio ambiente).</p>		<p>No se evidencia la medición de los resultados de las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos. No hay registros que demuestren la presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, el grado de cumplimiento de normas medioambientales, el uso de materiales reciclados o la reducción del consumo de agua, electricidad y gas. La falta de estos indicadores sugiere que la entidad no está gestionando de forma proactiva su impacto ambiental.</p>
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, ejemplo: cantidad eventos o actividades en las que las autoridades o sus representantes se reúnen o trabajan de acuerdo con otros sectores de la sociedad, participación de la entidad de gobierno local en las actividades del Consejo de Desarrollo del Municipio.</p>		<p>No se evidencia la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes y representantes de la comunidad. No hay registros de la cantidad de eventos o actividades en las que las autoridades se reúnen o trabajan con otros sectores de la sociedad, ni de la participación en el Consejo de Desarrollo del Municipio, lo que impide demostrar un compromiso activo con la coordinación intersectorial.</p>
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, de publicaciones a favor y en contra en redes sociales, reportajes y entrevistas en medios de comunicación local, etc.).</p>		<p>No se evidencia la medición del grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación. No hay registros que cuantifiquen los artículos, contenidos o publicaciones en redes sociales a favor y en contra de la entidad, lo que dificulta la gestión de la reputación y la imagen pública.</p>

<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo, tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc. Apoyo a sectores de la comunidad que ayuden a distribuir las oportunidades entre todos, pero especialmente entre los grupos menos apoyados.</p>		<p>No se evidencia el apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías. La falta de registros sobre programas específicos para emplear a minorías o personas con discapacidad, y el número de beneficiarios, impide que la entidad demuestre un compromiso real con la equidad y la inclusión en el ámbito laboral.</p>
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. Reportes de resultados o estadísticas de las actividades de ayuda a la sociedad, de actividades de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.</p>		<p>No se evidencia el apoyo a proyectos de desarrollo y la participación de los empleados en actividades filantrópicas. No existen reportes de resultados o estadísticas de actividades de ayuda a la sociedad o de altruismo en las que se involucren los colaboradores, lo que sugiere una falta de un enfoque formal para la responsabilidad social corporativa.</p>
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. por ejemplo: número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, reuniones, alianzas, otros.</p>		<p>No se evidencia el intercambio productivo de conocimientos e información con otras organizaciones. No hay registros del número de conferencias organizadas, intervenciones en coloquios o actividades de benchmarking con otras entidades, lo que indica que la organización no está compartiendo sus conocimientos ni aprendiendo de las buenas prácticas externas de manera formal.</p>
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas, jornadas de vacunación para munícipes o para empleados).</p>		<p>No se evidencia la implementación de programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes dirigidos a los ciudadanos y empleados. No hay registros del número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, o jornadas de vacunación, ni una evaluación de la relación costo/calidad de estos programas.</p>

<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social, por ejemplo: informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la entidad de gobierno local.</p>		<p>No se evidencia la medición de los resultados de la responsabilidad social. La falta de un informe de sostenibilidad, de mediciones de reducción del consumo energético o de la implementación de una política de reciclaje que demuestre una contribución al desarrollo social más allá de la misión de la entidad impide que la organización justifique sus esfuerzos en este ámbito.</p>
<p>9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.</p>		<p>No se evidencia la medición del número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización. La falta de este registro impide que la entidad demuestre su capacidad para atraer y gestionar el apoyo de colaboradores externos para sus actividades.</p>

**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
<p><b>Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal:</b> 1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.</p>		<p>No se evidencia la medición de los resultados en términos de la cantidad y calidad de servicios y productos. La falta de indicadores que cuantifiquen la producción y la calidad de los mismos impide que la entidad demuestre su eficacia y la mejora continua en su oferta.</p>
<p>2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>		<p>No se evidencia la medición de los resultados en términos de outcome o el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos. No existen registros que muestren cómo los servicios y productos ofrecidos</p>

		están generando un cambio positivo en la vida de los ciudadanos, lo que dificulta la justificación del valor público de la entidad.
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se evidencia la medición de los resultados de la evaluación comparativa en términos de productos y resultados. La falta de un análisis comparativo con otras organizaciones impide que la entidad identifique mejores prácticas y áreas de oportunidad para mejorar su desempeño y eficacia.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se evidencia el grado de cumplimiento de contratos o acuerdos entre las autoridades y la organización. La falta de un seguimiento formal de los compromisos adquiridos impide que se evalúe la capacidad de la entidad para cumplir con sus obligaciones y acuerdos.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se evidencia la medición de los resultados de inspecciones, evaluaciones externas y auditorías de desempeño. La falta de un seguimiento y análisis de estos informes impide que la entidad demuestre que está atendiendo las recomendaciones y hallazgos de entes externos para mejorar su gestión.
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se evidencia la medición de los resultados de las innovaciones en servicios o productos. La falta de indicadores que evalúen el impacto de las nuevas soluciones en la eficiencia, el acceso, la calidad o la satisfacción del cliente impide que la entidad demuestre el retorno de la inversión en innovación.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se evidencia la medición de los resultados de la implementación de

		reformas del sector público. La falta de un seguimiento formal que evalúe si las reformas están logrando los objetivos propuestos impide que la entidad demuestre que sus esfuerzos de modernización están generando los beneficios esperados.
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de:</b></p> <p>1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>		No se evidencia una gestión óptima de los recursos disponibles, incluyendo los recursos humanos, la gestión del conocimiento y las instalaciones. La falta de indicadores que demuestren un uso eficiente de estos recursos sugiere que la entidad no está optimizando su capital humano, intelectual y físico para mejorar el desempeño
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>		No se evidencia la medición de los resultados de las mejoras e innovaciones de procesos. La falta de un registro que evalúe el impacto de los cambios implementados impide que la entidad demuestre que sus esfuerzos por innovar están generando beneficios concretos en su eficiencia.
<p>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.</p>		No se evidencia un proceso de benchmarking o benchlearning (análisis comparativo) con otras organizaciones. No hay registros que muestren los resultados de aprendizaje o las acciones correctivas implementadas a partir de la comparación con otras entidades, lo que limita la capacidad de la organización para identificar y adoptar las mejores prácticas.

<p>4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.</p>		<p>No se evidencia la medición de la eficacia de las alianzas. La falta de un seguimiento al grado de cumplimiento de acuerdos de colaboración y convenios con otras entidades impide que la organización demuestre el valor y los resultados de sus asociaciones.</p>
<p>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.</p>		<p>No se evidencia la medición del impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización. No existen indicadores que demuestren cómo el uso de la tecnología está mejorando la eficiencia administrativa, el ahorro de costos o la prestación de servicios, lo que sugiere que la entidad no está evaluando el retorno de su inversión tecnológica.</p>
<p>6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).</p>		<p>No se evidencia el seguimiento de la puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal. La falta de un análisis de los informes trimestrales y la posición en el ranking impide que la organización demuestre que está mejorando su desempeño en áreas clave como la gestión de recursos, la transparencia y los servicios a los ciudadanos.</p>
<p>7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>		<p>No se evidencia la medición de los resultados de las evaluaciones o auditorías internas. La falta de un seguimiento y análisis de estos informes internos impide que la entidad demuestre que está utilizando la información para identificar debilidades y fortalecer su gestión.</p>
<p>8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.</p>		<p>No se evidencia la participación de la entidad en concursos, premios de calidad o certificaciones. La falta de estos reconocimientos impide que la organización demuestre que su desempeño y sus</p>

		esfuerzos por la calidad son reconocidos por entidades externas.
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>La Entidad Municipal asegura el cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros a través de una gestión transparente y eficiente. El uso del sistema SISMAP Municipal permite mostrar de manera clara y accesible la ejecución del presupuesto, asegurando que todos los procesos financieros sean monitoreados y gestionados con la máxima transparencia. La institución alcanza un 100% en el indicador de gestión de presupuesto y finanzas, reflejando el compromiso con el uso adecuado de los recursos públicos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Documentos financieros, fotos del sistema SISMAP, informes de ejecución presupuestaria, y reportes de seguimiento financiero.</p>	
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se evidencia un análisis de costo-efectividad que demuestre el logro de resultados de impacto al menor costo posible. La ausencia de registros que midan la relación entre los gastos de la entidad y los beneficios obtenidos impide que se evalúe la eficiencia en el uso de los recursos para alcanzar los objetivos.

**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.