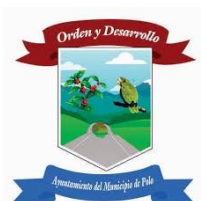


**GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF.
(Basado en la versión CAF 2020).**

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN



Sector Municipal

MUNICIPIO DE POLO

FECHA:

19/11/2025

Documento Externo
SGC-MAP

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 1: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La institución formula y desarrolla su marco institucional (misión, visión y valores) mediante un proceso participativo que involucra a los empleados y a los grupos de interés relevantes, a través de talleres, reuniones y consultas, asegurando su alineación con las estrategias nacionales, incluyendo la Estrategia Nacional de Desarrollo, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público, así como con la Constitución de la República Dominicana y las normativas vigentes, incorporando además enfoques de digitalización, reformas del sector público y la agenda nacional de desarrollo..</p> <p>Evidencia: Documento institucional de misión, visión y valores, Actas de talleres participativos con empleados y grupos de interés, Listados de asistencia a jornadas de formulación estratégica, Publicaciones en el portal web institucional, Documentos de alineación estratégica (PMD, POA), Informes de socialización del marco institucional</p>	
<p>2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>La institución ha establecido un marco de valores institucionales alineado con los principios constitucionales, los cuales han sido socializados mediante reuniones internas, murales informativos y actividades organizacionales..</p> <p>Evidencia Murales institucionales, listas de asistencia, documentos internos, resultados de evaluación de</p>	

	desempeño	
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>La institución comunica la misión, visión y valores tanto al personal como a la ciudadanía a través de reuniones, actividades comunitarias y medios digitales, promoviendo su difusión interna y externa..</p> <p>Evidencias: Convocatorias, fotografías, publicaciones en redes sociales</p>	
4) Revisan periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, por ejemplo: la transformación digital, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes, pautas para la protección de datos, otros). Asegurando el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos.	<p>La institución revisa su misión, visión y valores en el marco de los procesos de planificación estratégica, involucrando a los actores institucionales en su actualización.</p> <p>Evidencia: listado de participantes, mural.</p>	
5) Procuran contar con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.	<p>La institución promueve comportamientos éticos mediante la realización de talleres y reuniones orientadas al manejo de conflictos y fortalecimiento de valores organizacionales.</p> <p>Evidencia: Listado de participantes, Fotos</p>	
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).	<p>Los líderes institucionales fomentan la confianza, el respeto y la cohesión organizacional mediante reuniones periódicas y actividades de integración del personal..</p> <p>Evidencia: Fotografías, listas de asistencia</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> <p>1) Aseguran que la estructura aprobada se haya expresado en un organigrama con su descripción en un manual de organización y funciones y que estos documentos se socialicen con todo el personal y se implementen en todos los procesos de la entidad municipal, incluyendo que las nóminas estén estructuradas en función de las unidades aprobadas (con especial atención a las áreas de Planificación y Desarrollo, Planeamiento urbano y Compras y Contrataciones).</p>	<p>La institución asegura que la estructura organizativa aprobada esté formalmente representada en un organigrama institucional, debidamente documentado en el Manual de Organización y Funciones (MOF), el cual ha sido socializado con todo el personal mediante reuniones y comunicaciones internas; además, estos instrumentos son implementados en los procesos institucionales, garantizando que la nómina esté estructurada conforme a las unidades organizativas aprobadas, con especial atención a áreas clave como Planificación y Desarrollo, Planeamiento Urbano y Compras y Contrataciones.</p> <p>Evidencia: Organigrama institucional aprobado, Manual de Organización y Funciones (MOF), Listados de asistencia a jornadas de socialización, Actas de reuniones internas, Nómina institucional estructurada por áreas, Documentos de asignación de puestos por unidad organizativa, Informes de gestión de recursos humanos</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 institución gestiona su recurso humano en base a un manual de funciones actualizado, en el cual se definen claramente las responsabilidades por áreas y las competencias requeridas para cada puesto, garantizando la organización y agilidad institucional; dicho manual ha sido socializado con todo el personal mediante reuniones y jornadas de inducción, favoreciendo la claridad en los roles y el desempeño laboral..</p> <p>Evidencia: Manual de funciones institucional aprobado, Listados de asistencia a jornadas de socialización, Actas de reuniones internas,</p>	<p>No se evidencia la actualización periódica del manual de funciones ni la evaluación sistemática del nivel de cumplimiento de las competencias definidas por parte del personal.</p>

	Comunicaciones internas de difusión, Documentos de perfiles de puestos	
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>La institución define objetivos estratégicos y operativos con resultados cuantificables para todos los niveles organizacionales, mediante la formulación del Plan de Desarrollo Municipal (PMD) y el Plan Operativo Anual (POA), incorporando indicadores de gestión que permiten medir, evaluar y dar seguimiento al desempeño institucional y al impacto de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.</p> <p>Evidencia: Plan de Desarrollo Municipal (PMD), Plan Operativo Anual (POA), Matrices de indicadores de desempeño, Informes de seguimiento y evaluación, Reportes de cumplimiento institucional</p>	No se evidencia la estandarización de los indicadores en todas las áreas ni la medición sistemática del impacto de los resultados a mediano y largo plazo.
4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.	<p>La institución impulsa la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal mediante procesos participativos coordinados con el Concejo de Regidores, definiendo sus funciones de manera consensuada a través de reuniones, consultas y acuerdos formales, lo que fortalece la gobernanza local y la participación de los actores clave en la toma de decisiones.</p> <p>Evidencia: Actas de reuniones con el Concejo de Regidores, Resoluciones municipales de conformación del Consejo, Listados de participación de actores clave Documentos normativos del Consejo de Desarrollo Municipal, Fotografías de reuniones y procesos de consulta</p>	No se evidencia un mecanismo formal y sistemático de seguimiento y evaluación del funcionamiento y los resultados del Consejo de Desarrollo Municipal.
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>La institución cuenta con un sistema de gestión para el seguimiento del rendimiento institucional, mediante el uso de herramientas como el SISMAP Municipal, reportes internos y matrices de monitoreo, lo que permite dar seguimiento al cumplimiento de las funciones institucionales, la prestación de los servicios comunitarios y la atención a las expectativas de los grupos de interés, considerando además las</p>	No se evidencia la integración de un sistema automatizado e integral de indicadores que permita monitorear en tiempo real el rendimiento institucional, ni la desagregación sistemática de los datos según tipos de usuarios o necesidades diferenciadas de los munícipes.

	<p>necesidades diferenciadas de los munícipes y usuarios.</p> <p>Evidencia: Reportes del SISMAP Municipal, Informes de seguimiento institucional, Plan Operativo Anual (POA) con avances, Registros de indicadores de desempeño, Actas de reuniones de seguimiento, Informes de rendición de cuentas</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>La institución utiliza sistemas de información de gestión, control interno y gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos, mediante herramientas como el SISMAP Municipal, matrices de seguimiento del Plan Operativo Anual (POA), informes de control interno y registros de riesgos institucionales, lo que permite dar seguimiento continuo al desempeño organizacional y facilitar la toma de decisiones basada en evidencias..</p> <p>Evidencia: Reportes del SISMAP Municipal, Matrices de seguimiento del POA, Informes de control interno, Mapas o matrices de riesgos institucionales, Informes de auditoría interna o externa, Actas de reuniones de seguimiento y evaluación</p>	<p>No se evidencia la integración de los sistemas de información, control interno y gestión de riesgos en una plataforma única que permita el monitoreo en tiempo real, ni la actualización periódica de los riesgos identificados con base en cambios del entorno institucional.</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>La institución ha designado un enlace responsable del sistema de monitoreo institucional, quien coordina reuniones mensuales con los encargados de área para socializar los avances en el SISMAP Municipal, analizar el cumplimiento de los indicadores y promover el intercambio de experiencias, incluyendo la identificación y adopción de buenas prácticas provenientes de gobiernos municipales colindantes, fortaleciendo así la mejora continua y el aprendizaje organizacional.</p> <p>Evidencias: Designación formal del enlace institucional (comunicación o resolución), Actas de reuniones mensuales de seguimiento, Listados de asistencia de encargados de áreas, Reportes de avances en SISMAP</p>	

	Municipal, Informes comparativos o referencias de buenas prácticas municipales, Fotografías o registros de encuentros interinstitucionales	
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>La institución aplica los principios de la gestión de la calidad total mediante el ciclo de mejora continua (planificar, desarrollar, controlar y actuar), incorporando herramientas como la autoevaluación institucional basada en el modelo CAF y el uso de mecanismos de seguimiento y control de los procesos, lo que permite fortalecer la eficiencia, la calidad de los servicios y la toma de decisiones basada en resultados; además, se promueve la adopción de modelos de excelencia y sistemas de gestión de calidad como CAF, EFQM y la Norma ISO 9001..</p> <p>Evidencia: Informes de autoevaluación CAF, Planes de mejora institucional derivados del CAF, Reportes de seguimiento de acciones correctivas, Documentación de procesos institucionales, Registros de implementación del ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar, actuar)</p>	
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	<p>La institución implementa una estrategia de administración electrónica alineada con sus objetivos estratégicos y operativos, mediante el uso de plataformas digitales, sistemas de información institucional y servicios en línea, lo que permite optimizar la gestión interna, mejorar la eficiencia en la prestación de servicios y fortalecer la transparencia y el acceso de los ciudadanos a la información pública.</p> <p>Evidencia: Sistema financiero, Portal web institucional</p>	No se evidencia la existencia de una estrategia integral de gobierno electrónico formalmente documentada, ni la medición sistemática del impacto de la digitalización en la eficiencia institucional y la satisfacción ciudadana.
10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	<p>La institución asegura condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo, mediante la provisión de espacios físicos apropiados, recursos materiales y tecnológicos, así como la organización de reuniones de coordinación y seguimiento, lo que facilita la</p>	

	<p>colaboración entre las áreas y contribuye al cumplimiento eficiente de los objetivos institucionales..</p> <p>Evidencia: Fotografías de espacios de trabajo y reuniones, Cronogramas y planes de proyectos, Actas de reuniones de coordinación, Listados de asistencia del personal, Inventarios de equipos y recursos tecnológicos, Informes de ejecución de proyectos</p>	
<p>11) Confirman una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La institución garantiza una comunicación efectiva tanto interna como externa, mediante el uso de diversos canales como reuniones institucionales, circulares, portal web y redes sociales, asegurando la difusión oportuna de información a los colaboradores y a los grupos de interés, lo que fortalece la transparencia, la participación ciudadana y el acceso a los servicios municipales.</p> <p>Evidencias: Publicaciones en redes sociales institucionales, Portal web, Circulares y comunicaciones internas, Actas de reuniones informativas, Registros de difusión de información Informes de rendición de cuentas.</p>	
<p>12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>La institución demuestra su compromiso con la innovación mediante la promoción de una cultura de mejora continua, fomentando la participación activa del personal a través de espacios de retroalimentación, reuniones de trabajo y propuestas de mejora, lo que contribuye al fortalecimiento de los procesos institucionales y a la generación de soluciones innovadoras en la prestación de los servicios.</p> <p>Evidencia: Actas de reuniones de trabajo y retroalimentación, Listados de asistencia del personal Registros de propuestas de mejora presentadas por empleados, Informes de implementación de mejoras</p>	

	Fotografías de actividades participativas	
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>La institución comunica de manera anticipada las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y a los grupos de interés relevantes, mediante reuniones informativas, circulares internas, publicaciones en medios digitales y espacios de socialización, lo que facilita la comprensión, la participación y la apropiación de los cambios antes de su implementación.</p> <p>Evidencias: Actas de reuniones informativas sobre cambios institucionales, Circulares y comunicaciones internas, Publicaciones en portal web y redes sociales Listados de asistencia a jornadas de socialización.</p>	No se evidencia la aplicación de un plan formal de gestión del cambio ni la evaluación sistemática del nivel de comprensión y aceptación de las iniciativas por parte de los empleados y grupos de interés.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:	<p>La máxima autoridad ejecutiva es la alcaldía, quien es la ejecutora y una unidad normativa que es el consejo de regidores. Está regida por departamentos y unidades ejecutoras.</p> <p>Evidencias: alcaldesa, regidores y designación de los encargados de departamentos.</p>	
2) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan, por ejemplo: mostrando integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad, etc.	<p>Los líderes (máxima autoridad, directores, encargados, tiene buenas relaciones humanas y predicen con el ejemplo.</p> <p>Evidencias: Registro asistencia, creación de equipos de trabajo, registros de trabajos interdepartamentales</p>	
3) Inspiran a través de una cultura de respeto y	Desde la institución se promueve la inclusión,	

<p>de liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>igualdad y equidad mediante talleres de formación humana y de solución de conflictos.</p> <p>Evidencia: listado de participantes y fotos.</p>	
<p>4) Informan y se consultan los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización por medio de reuniones, circulares, murales informativos, encuestas, buzones de sugerencias y/o redes sociales.</p>	<p>Se imparten orientaciones a los empleados induciendo a mejores comportamientos a través de reuniones y conversatorios.</p> <p>Evidencias: reuniones, listado de participación, fotos y observaciones evaluativas</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>Se ayuda, se motiva y colabora con el empleado para evaluar los trabajos e implementar nuevas estrategias que fortalezcan sus competencias y capacidades para el buen desempeño de sus funciones.</p> <p>Evidencias: talleres , listados de participantes.</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>Los líderes designan responsabilidades por medio a reuniones</p> <p>Evidencias: reconocimiento al empleado más destacado del mes durante todo el año.</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>Se promueve la cultura de aprendizaje por medio de planes anuales de capacitación.</p> <p>Evidencia: Plan de Capacitación</p>	
<p>8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Se incentiva al personal de manera colectiva como en equipo por su buen desempeño.</p> <p>Evidencias: bonificaciones</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	<p>Se hacen reuniones con las juntas de vecinos, juntas comunitarias, presupuesto participativo, Ministerio de Obras Públicas, UTEPDA, Ministerio de Medio Ambiente, Salud Pública, Educación, Consejo de Desarrollo y demás organizaciones sociales para identificar las necesidades de la comunidad.</p> <p>Evidencias: minutas, fotos, listado de participantes, fotos en redes sociales.</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.</p>	<p>La institución, sostiene relaciones políticas y proactivas con autoridades, para resolver problemas de los principales servicios y de infraestructura en la ciudad, también tenemos un Consejo Económico y Social.</p> <p>Evidencia: Concejo Económico, fotos, notas de prensa</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>En el Plan de desarrollo Municipal se han tomado en cuenta las leyes que inciden en los ayuntamientos tales como, ley 340-6, ley 176-07, entre otras. Los servicios ofrecidos están apegados a la ley 176-07, en el POA están definidos los objetivos.</p> <p>Evidencias: el ayuntamiento es regido mediante las leyes que expone la constitución nacional de la república.</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.</p>	<p>El ayuntamiento está regido por políticas públicas, territoriales y sectoriales.</p> <p>Evidencias: Plan Municipal de Desarrollo (PMD), Plan Operativo Anual (POA) y Plan de Ordenamiento Territorial POT</p>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos</p>	<p>Se involucra a políticos, regidores, las juntas de vecinos, defensa civil, cuerpo de bomberos civiles, cruz roja, comunitarios, clubes deportivos,</p>	

de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, entidades del sector municipal, etc.).	asociaciones juveniles, asociación universitaria y las iglesias para la toma de decisiones y consultas ciudadanas. Evidencias: convocatorias, actas de concejo, mesas de trabajo, actas de consultas, lista de asistencias de las consultas ciudadanas, el Plan Municipal de Ordenamiento Territorial, material gráfico, apadrinamientos de parques, Plan Municipal de Desarrollo (PMD), Resolución que crea Consejo Económico y Social	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Se participa en actividades realizadas por FEDOMU, Liga Municipal Domiciano, ASOMURE, Cooperativa de Ayuntamiento COOPADOM, Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas, juntas de vecinos y clubes. Evidencias: acuerdos, reuniones, minutas, actas de elecciones de juntas de vecinos, asociaciones.	
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.	Contamos con Portal Transaccional, página WEB Institucional, donde se publican las informaciones, a través de blog. Evidencias: perfiles y post en páginas web y redes sociales	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal:	La institución analiza de manera sistemática el	

<p>1) Analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.</p>	<p>entorno local, nacional e internacional que incide en la gestión del gobierno local, mediante reuniones de trabajo, sesiones con el Concejo de Regidores y consultas con actores relevantes, lo que permite identificar oportunidades, riesgos y tendencias que afectan la planificación y la toma de decisiones institucionales.</p> <p>Evidencias: Actas de sesiones del Concejo de Regidores, Informes de análisis del entorno, Plan Municipal de Desarrollo (PMD), Resoluciones Consejo Económico y Social (CMD).</p>	
<p>2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La institución identifica de manera sistemática a los grupos de interés relevantes, tales como ciudadanos, juntas de vecinos, organizaciones comunitarias, instituciones públicas y privadas, y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas mediante consultas, reuniones comunitarias, cabildos abiertos y mecanismos de participación ciudadana, lo que permite orientar la planificación institucional y la prestación de servicios conforme a las demandas reales del territorio.</p> <p>Evidencia: Registro o mapa de grupos de interés institucional, Actas de cabildos abiertos y reuniones comunitarias, Listados de asistencia de actores participantes, Informes de levantamiento de necesidades, Resultados del presupuesto participativo</p>	<p>No se evidencia la aplicación sistemática de instrumentos formales (encuestas estructuradas, estudios) para medir y analizar sus necesidades y expectativas.</p>
<p>3) Analiza las reformas públicas sectoriales para revisar/redefinir estrategias efectivas en beneficio del municipio o demarcación, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.</p>	<p>El gobierno local analiza las reformas públicas sectoriales mediante la revisión de normativas, políticas nacionales y lineamientos institucionales, en coordinación con el Concejo de Regidores y actores relevantes, a través de sesiones de trabajo y espacios de consulta, lo que permite revisar y redefinir estrategias institucionales orientadas a mejorar la gestión municipal y generar beneficios para la demarcación.</p>	

	<p>Evidencias: Actas de sesiones del Concejo de Regidores, Documentos de análisis de reformas sectoriales, Informes de planificación estratégica Minutas de reuniones de revisión de políticas públicas Resoluciones municipales relacionadas con ajustes estratégicos, Registros de participación de vocales y actores institucionales</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos), por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>La institución analiza de manera periódica su desempeño interno y sus capacidades organizacionales mediante herramientas como el análisis FODA y la gestión de riesgos, identificando fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas tanto internas como externas, a través de jornadas de planificación, reuniones de trabajo y evaluaciones institucionales, lo que permite sustentar la toma de decisiones estratégicas y mejorar la eficiencia en la gestión municipal.</p> <p>Evidencia: Informes de análisis FODA institucional, Matrices de riesgos identificados y evaluados, Actas de reuniones de planificación estratégica, Informes de autoevaluación institucional (CAF), Documentos de seguimiento del desempeño organizacional, Registros de evaluación interna</p>	
<p>5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.</p>	<p>El gobierno local implementa el proceso de consulta ciudadana mediante la realización de Cabildos Abiertos para la planificación del presupuesto participativo, garantizando la participación activa de los ciudadanos en la identificación y priorización de necesidades comunitarias, así como la publicidad de los actos a través de convocatorias, medios digitales y otros canales de comunicación, fortaleciendo la transparencia, la inclusión y la toma de decisiones basada en las demandas de la población..</p> <p>Evidencias: Actas de Cabildos Abiertos, Convocatorias</p>	

	públicas (afiches, redes sociales, portal web), Listados de asistencia de ciudadanos y actores comunitarios Informes del presupuesto participativo, Fotografías de las jornadas de consulta, Publicaciones de resultados y decisiones adoptadas	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).</p>	<p>La institución desglosa su misión y visión en objetivos estratégicos a mediano y largo plazo, así como en objetivos operativos a corto plazo, definidos en instrumentos como el Plan de Desarrollo Municipal (PMD) y el Plan Operativo Anual (POA), los cuales están alineados con las prioridades del desarrollo local y en coherencia con la Estrategia Nacional de Desarrollo y los planes territoriales y sectoriales, permitiendo orientar la gestión institucional hacia resultados concretos y medibles.</p> <p>Evidencia: Plan de Desarrollo Municipal (PMD), Plan Operativo Anual (POA), Matrices de planificación estratégica y operativa, Documentos de alineación con planes nacionales y sectoriales, Informes de seguimiento a objetivos institucionales, Cuadros de metas y resultados</p>	
<p>2) Involucra a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Mantiene actualizado el Plan Municipal de Desarrollo asegurando que se incluya un eje de fortalecimiento de la entidad de gobierno local.</p>	<p>El Gobierno Local involucra activamente a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal (PMD), el Plan Estratégico y el Plan Operativo Anual (POA), mediante consultas, cabildos abiertos y reuniones participativas, priorizando sus necesidades y expectativas; además, mantiene actualizado el PMD, asegurando la inclusión de un eje de fortalecimiento institucional del gobierno local, alineado con las políticas públicas y orientado a mejorar la capacidad de gestión y la calidad de los servicios.</p>	

	<p>Evidencias: Plan de Desarrollo Municipal (PMD) actualizado, Plan Operativo Anual (POA), Actas de cabildos abiertos y consultas comunitarias, Listados de asistencia de grupos de interés, Informes de formulación participativa, Documentos que evidencian el eje de fortalecimiento institucional</p> <p>Publicaciones de los planes en medios institucionales</p>	
<p>3) Incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, con mecanismos que garanticen un mayor acceso al proceso y la información de su ejecución.</p>	<p>La institución incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo mediante la implementación de mecanismos inclusivos como convocatorias públicas, cabildos abiertos, asambleas comunitarias y difusión a través de medios digitales y tradicionales, garantizando el acceso a la información sobre el proceso y la ejecución presupuestaria, lo que fortalece la transparencia, la equidad y la corresponsabilidad ciudadana en la gestión municipal.</p> <p>Evidencias: Convocatorias públicas (redes sociales, portal web), Actas de cabildos abiertos y asambleas comunitarias, Listados de asistencia de ciudadanos, Informes del presupuesto participativo</p> <p>Publicaciones sobre ejecución presupuestaria, Fotografías de jornadas participativas, Reportes de difusión de información.</p>	
<p>4) Ha conformado la Comisión Permanente de Género con el objetivo de definir y articular políticas municipales para la igualdad y la equidad de género, con un plan de trabajo para el año de acceso público a través del portal web del gobierno local.</p>	<p>El gobierno local La institución ha conformado la Comisión Permanente de Género como instancia responsable de definir y articular políticas municipales orientadas a la igualdad y equidad de género, elaborando y ejecutando un plan de trabajo anual alineado con las prioridades institucionales, el cual es de acceso público a través del portal web del gobierno local, promoviendo la transparencia, la inclusión y el enfoque de género en la gestión municipal..</p> <p>Evidencia: Resolución o acta de conformación de la Comisión de Género, Plan de trabajo anual de la</p>	<p>No se evidencia la evaluación sistemática del impacto de las políticas de género implementadas ni la incorporación de indicadores específicos para medir avances en igualdad y equidad de género.</p>

	comisión, Publicación del plan en el portal web institucional, Informes de actividades ejecutadas, Fotografías de reuniones y acciones desarrolladas Listados de integrantes de la comisión.	
5) Toma en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, por ejemplo: actividades de reforestación, acciones orientadas a la reducción de consumo de energía, consumo de combustible, utilización de energía renovable.	<p>La institución incorpora en su planificación estratégica y operativa aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental y responsabilidad social, mediante la ejecución de iniciativas como jornadas de reforestación, acciones para la reducción del consumo de energía y combustible, y la promoción del uso eficiente de los recursos, contribuyendo a la protección del medio ambiente y al desarrollo sostenible del municipio.</p> <p>Evidencia: Informes de jornadas de reforestación realizadas, Fotografías de actividades ambientales, Registros combustible, Planes e iniciativas de gestión ambiental, Informes de responsabilidad social, Reportes de actividades comunitarias.</p>	No se evidencia la implementación de un sistema formal de gestión ambiental ni la medición sistemática del impacto de las acciones de sostenibilidad desarrolladas por la institución.
6) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan, por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	<p>El gobierno local asegura la disponibilidad de recursos para la implementación efectiva de sus planes estratégicos y operativos, mediante la formulación del presupuesto anual, la elaboración del Plan Anual de Compras y Contrataciones, la previsión de fondos y la gestión de apoyos externos y donaciones, garantizando la ejecución oportuna de las actividades y proyectos institucionales conforme a las prioridades establecidas.</p> <p>Evidencias: Presupuesto anual aprobado, Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC), Informes de ejecución presupuestaria, Registros de procesos de compras y licitaciones, Documentos de gestión de donaciones y apoyos externos, Informes financieros institucionales.</p>	

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

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.</p>	<p>La institución implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de prioridades institucionales, el establecimiento de marcos temporales claros y la estructuración de procesos, proyectos y responsabilidades organizativas, a través de instrumentos como el Plan de Desarrollo Municipal (PMD) y el Plan Operativo Anual (POA), tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda, lo que permite una ejecución ordenada, coherente y orientada a resultados.</p> <p>Evidencias: Plan de Desarrollo Municipal (PMD), Plan Operativo Anual (POA), Cronogramas de ejecución de proyectos, Matrices de planificación y seguimiento Informes de ejecución de actividades, Documentos de asignación de responsabilidades por áreas.</p>	
<p>2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La institución distribuye los planes y tareas a las diferentes áreas organizativas, alineados con los objetivos estratégicos y operativos definidos, mediante la asignación de responsabilidades y el uso de indicadores de desempeño establecidos en el Plan Operativo Anual (POA), lo que permite dar seguimiento al cumplimiento de metas, evaluar el desempeño por área y asegurar la coherencia en la ejecución de la estrategia institucional.</p> <p>Evidencias: Plan Operativo Anual (POA) desglosado por áreas, Matrices de indicadores de desempeño, Cuadros de metas por unidad organizativa, Informes de seguimiento por áreas, Actas de reuniones de evaluación y monitoreo, Documentos de asignación de responsabilidades.</p>	<p>No se evidencia la estandarización de los indicadores en todas las áreas ni la automatización del sistema de seguimiento del desempeño institucional.</p>
<p>3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados</p>	<p>La institución comunica de manera efectiva al personal las estrategias institucionales, los planes operativos y los resultados alcanzados, mediante</p>	

<p>alcanzados.</p>	<p>reuniones periódicas, informes de gestión, circulares internas y presentaciones, promoviendo la transparencia, la alineación organizacional y el compromiso del personal con el logro de los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencias: Actas de reuniones informativas y de rendición de cuentas, Informes de gestión institucional, Circulares y comunicaciones internas Presentaciones de resultados, Listados de asistencia del personal, Registros de socialización de planes y resultados</p>	
<p>4) Socializa con los grupos de interés y el Concejo, los objetivos, planes y tareas, así como la ejecución de los mismos, logros y metas alcanzadas, con una cultura de rendición de cuentas y transparencia de cara a los ciudadanos.</p>	<p>La institución socializa con los grupos de interés y el Concejo de Regidores los objetivos institucionales, planes, tareas, así como su ejecución, logros y metas alcanzadas, mediante rendiciones de cuentas públicas, cabildos abiertos, reuniones comunitarias y publicaciones en medios institucionales, fomentando una cultura de transparencia, participación ciudadana y acceso a la información.</p> <p>Evidencias: Informes de rendición de cuentas, Actas de reuniones con el Concejo de Regidores, Actas de cabildos abiertos y encuentros comunitarios, Publicaciones en el portal web y redes sociales, Listados de asistencia de ciudadanos y actores clave, Fotografías de actividades de socialización.</p>	<p>No se evidencia la evaluación sistemática del impacto de las acciones de rendición de cuentas ni la medición del nivel de participación y satisfacción de los grupos de interés.</p>
<p>5) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>La institución realiza el monitoreo, medición y evaluación periódica de los logros institucionales en todos los niveles organizativos, mediante reuniones de seguimiento con responsables de áreas (direcciones, departamentos y personal), el análisis de indicadores de desempeño y la revisión de informes de gestión, lo que permite conocer el nivel de avance de los objetivos y realizar oportunamente los ajustes necesarios para mejorar los resultados.</p>	<p>No se evidencia la automatización del sistema de monitoreo ni la integración de los resultados en un cuadro de mando institucional que facilite la toma de decisiones en tiempo real.</p>

	Evidencia: Actas de reuniones de seguimiento y evaluación, Informes de avance del Plan Operativo Anual (POA), Matrices de indicadores de desempeño por áreas, Reportes de cumplimiento de metas institucionales, Listados de asistencia de responsables de áreas, Informes de ajustes o acciones correctivas implementadas.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>La institución identifica de manera sistemática las necesidades de cambio y los posibles impulsores de innovación, mediante el análisis del entorno, la evaluación interna y la participación del personal, considerando la aplicación de tecnologías de la información para optimizar los procesos, mejorar la calidad de los servicios y fortalecer la eficiencia en la gestión municipal.</p> <p>Evidencias: Informes de análisis institucional (FODA u otros), Actas de reuniones de planificación y mejora, Registros de propuestas de innovación, Documentos de implementación de tecnologías, Informes de modernización institucional, Registros de iniciativas de mejora continua.</p>	<p>No se evidencia la existencia de un sistema formal para la gestión de la innovación ni la priorización estructurada de las iniciativas de cambio basadas en análisis de impacto.</p>
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF, etc.</p>	<p>La institución promueve una cultura organizacional orientada a la innovación mediante la implementación de espacios de aprendizaje y desarrollo, tales como jornadas de capacitación, intercambios de experiencias (benchmarking/benchlearning) con otras entidades, autoevaluaciones institucionales basadas en el Modelo CAF y actividades de fortalecimiento del conocimiento, lo que favorece la mejora continua, el intercambio de buenas prácticas y la generación de soluciones innovadoras en la gestión municipal.</p>	<p>No se evidencia la institucionalización de espacios permanentes de innovación ni la medición sistemática del impacto de las acciones de aprendizaje en la mejora del desempeño organizacional.</p>

	<p>Evidencia: Registros de jornadas de capacitación realizadas, Actas de encuentros interinstitucionales, Informes de benchmarking o intercambio de buenas prácticas, Informes de autoevaluación CAF, Listados de asistencia del personal, Fotografías de actividades formativas</p>	
<p>3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>La institución cuenta con una política de innovación formalmente definida, en la cual se establecen objetivos, líneas de acción y resultados esperados, la cual es comunicada a los grupos de interés mediante reuniones, informes institucionales y medios digitales, permitiendo dar a conocer los avances, logros y beneficios derivados de su implementación, fortaleciendo la transparencia, la participación y la mejora continua.</p> <p>Evidencias: Documento de política de innovación institucional, Informes de ejecución de iniciativas innovadoras, Publicaciones en portal web y redes sociales, Actas de reuniones de socialización, Listados de asistencia de grupos de interés, Presentaciones de resultados de innovación</p>	<p>No se evidencia la evaluación sistemática del impacto de la política de innovación ni la definición de indicadores específicos para medir sus resultados.</p>
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>La institución promueve la generación de ideas innovadoras y creativas por parte del personal mediante espacios de participación, reuniones de trabajo, jornadas de mejora continua y mecanismos de retroalimentación interna, orientados a optimizar la gestión institucional, responder a las nuevas expectativas de los ciudadanos y mejorar la calidad de los servicios, contribuyendo además a la eficiencia en el uso de los recursos y a la generación de mayor valor público.</p> <p>Evidencias: Actas de reuniones de propuestas de mejora, Registros de ideas presentadas por el personal, Informes de implementación de iniciativas innovadoras, Listados de participación del personal, Fotografías de jornadas de trabajo colaborativo,</p>	

	Documentos de mejoras aplicadas en procesos o servicios	
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>La institución asegura la disponibilidad de los recursos necesarios en el presupuesto institucional para la implementación de los cambios planificados, mediante la asignación de partidas específicas en el presupuesto anual y su vinculación con los planes de mejora derivados de la autoevaluación CAF y otros instrumentos de gestión, lo que permite ejecutar de manera efectiva las acciones de mejora continua y fortalecer el desempeño institucional.</p> <p>Evidencia: Presupuesto anual aprobado con asignación a planes de mejora, Planes de mejora institucional (CAF u otros), Informes de ejecución presupuestaria, Registros de asignación de recursos por proyectos de mejora, Plan Operativo Anual (POA) vinculado a acciones de mejora, Informes de seguimiento de implementación de mejoras</p>	
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.	<p>La institución utiliza los resultados de los indicadores de desempeño para la mejora continua de sus procesos y servicios, mediante el análisis periódico de los datos, reuniones de seguimiento y la implementación de acciones correctivas y preventivas, lo que permite optimizar la gestión institucional y fortalecer el logro de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>Evidencias: Matrices de indicadores de desempeño institucional, Informes de análisis de resultados, Actas de reuniones de seguimiento y evaluación, Planes de acción derivados de resultados, Informes de implementación de mejoras, Reportes de cumplimiento de metas</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

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

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal: 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>La institución analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, en función de su estrategia institucional, mediante la revisión de la estructura organizativa, los planes estratégicos y operativos, y los requerimientos de personal por área, lo que permite planificar adecuadamente la dotación de personal y asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencias: Plan de recursos humanos institucional, Manual de organización y funciones (MOF), Plan Operativo Anual (POA) vinculado a necesidades de personal, Informes de análisis de dotación de personal Nómina institucional por áreas, Documentos de planificación de personal.</p>	
<p>2) Cuenta con una política de recursos humanos definida e implementada de forma transparente, basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>La institución cuenta con una política de recursos humanos formalmente definida e implementada de manera transparente, basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación de funciones y asignación de responsabilidades gerenciales, considerando las competencias requeridas para el desempeño actual y futuro, lo que fortalece la equidad, la profesionalización del personal y la eficiencia en la gestión institucional.</p> <p>Evidencias: Política de recursos humanos institucional Manual de funciones y perfiles de puestos, Registros de procesos de reclutamiento y selección, Documentos de evaluación y promoción del personal Escalas salariales o estructura de remuneración, Informes de capacitación y desarrollo del personal, Actas o resoluciones de designación de funciones.</p>	

<p>3) Cuenta con un manual y políticas de recursos humanos que consideran los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>La institución cuenta con un manual y políticas de recursos humanos que incorporan principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre la vida laboral y personal, los cuales son aplicados en la gestión del talento humano mediante procedimientos transparentes y alineados a la normativa vigente, fortaleciendo un ambiente laboral justo, inclusivo y orientado al desarrollo integral del personal.</p> <p>Evidencias: Manual de recursos humanos institucional Políticas internas de gestión del personal, Documentos de procedimientos de reclutamiento y selección, Registros de aplicación de criterios de equidad y mérito, Comunicaciones internas sobre políticas institucionales, Informes o registros de acciones de bienestar laboral.</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>La institución gestiona el proceso de selección de personal basado en competencias alineadas con la misión, visión y valores institucionales, mediante la definición de perfiles de puestos y la aplicación de criterios objetivos que incluyen habilidades sociales de liderazgo, competencias digitales y capacidades de innovación, lo que permite incorporar talento humano idóneo para fortalecer el desempeño organizacional y responder a los retos actuales de la gestión pública.</p> <p>Evidencias: Perfiles de puestos por competencias, Registros de procesos de reclutamiento y selección, Evaluaciones de candidatos (entrevistas, pruebas), Actas o informes de selección de personal, Documentos de convocatoria pública, Informes de contratación de personal.</p>	
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito,</p>	<p>La institución gestiona el desarrollo de la carrera profesional del personal mediante la aplicación de</p>	

<p>justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>critérios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y no discriminación, a través de procesos transparentes de promoción, capacitación y evaluación del desempeño, lo que contribuye al crecimiento profesional del personal y al fortalecimiento de las capacidades institucionales.</p> <p>Evidencias: Registros de promociones internas, Informes de evaluación del desempeño, Planes de capacitación y desarrollo del personal, Documentos de procesos de ascenso o movilidad interna, Listados de participación en actividades formativas, Políticas de igualdad y no discriminación</p>	
<p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente. El sistema de evaluación del desempeño del personal incluye indicadores relevantes para las decisiones a tomar, por ejemplo: promociones, rotación interna, entre otros.</p>	<p>La institución promueve una cultura de desempeño mediante la definición de objetivos individuales alineados con los objetivos institucionales, a través de acuerdos de desempeño, el monitoreo continuo y la evaluación sistemática del personal, utilizando indicadores relevantes que apoyan la toma de decisiones en materia de promociones, rotación interna y desarrollo del talento humano, lo que contribuye al fortalecimiento del rendimiento organizacional.</p> <p>Evidencias: Acuerdos de desempeño del personal, Formularios o sistemas de evaluación del desempeño Informes de resultados de evaluación, Registros de promociones y movilidad interna, Actas de reuniones de seguimiento del desempeño, Matrices de indicadores de desempeño del personal</p>	
<p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo: mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a la composición de los empleados, identificación de las</p>	<p>La institución aplica una política de género como parte de la gestión de los recursos humanos, mediante la implementación de acciones orientadas a garantizar la equidad entre hombres y mujeres, incluyendo la recopilación y análisis de datos desagregados por sexo sobre la composición del personal, niveles educativos, participación en</p>	

<p>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>programas de formación, rangos salariales y niveles de satisfacción, así como la identificación de necesidades diferenciadas, lo que contribuye a una gestión inclusiva, equitativa y basada en evidencia.</p> <p>Evidencias: Política de género institucional, Registros estadísticos del personal desagregados por sexo, Informes de participación en capacitaciones por género, Datos sobre niveles salariales y composición del personal, Informes de clima laboral o satisfacción Documentos de acciones o programas de equidad de género.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal: 1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>La institución implementa un plan de desarrollo de recursos humanos basado en la identificación de competencias actuales y futuras, mediante el análisis de necesidades de capacitación, evaluación del desempeño y requerimientos institucionales, definiendo acciones formativas orientadas a fortalecer habilidades técnicas, digitales y de gestión, lo que contribuye al cumplimiento de los objetivos estratégicos y a la mejora del desempeño organizacional.</p> <p>Evidencias: Plan de capacitación o desarrollo de recursos humanos, Diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC), Informes de evaluación del desempeño, Registros de participación en capacitaciones, Programas de formación ejecutados Certificados o constancias de capacitación</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.</p>	<p>La institución atrae y desarrolla el talento humano necesario para el logro de su misión, visión y objetivos institucionales, mediante procesos de reclutamiento basados en competencias, programas de capacitación</p>	

	<p>continua y acciones de desarrollo profesional, lo que permite contar con personal calificado y comprometido con el cumplimiento de los objetivos del ayuntamiento.</p> <p>Evidencias: Registros de procesos de reclutamiento y selección, Perfiles de puestos por competencias Planes de capacitación y desarrollo del personal Informes de formación ejecutada, Listados de participación en capacitaciones Evaluaciones del desempeño del personal.</p>	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>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 institución promueve nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para el desarrollo de competencias del personal, mediante la implementación de metodologías como el aprendizaje en el trabajo, trabajo en equipo, talleres prácticos, uso de plataformas digitales (e-learning) y espacios colaborativos para la generación de ideas, lo que contribuye al fortalecimiento de habilidades técnicas, digitales y de innovación en la gestión institucional.</p> <p>Evidencia: Registros de actividades formativas innovadoras, Plataformas de aprendizaje virtual utilizadas, Informes de capacitación y desarrollo Listados de participación del personal, Fotografías de talleres y jornadas de aprendizaje, Documentación de actividades de aprendizaje colaborativo</p> <p>La institución establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, basados en la detección de necesidades de capacitación (DNC), que incluyen el fortalecimiento de habilidades personales, gerenciales, liderazgo, gestión municipal y el uso de instrumentos de gestión pública, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales, lo que contribuye al desarrollo integral del personal y al</p>	

	<p>fortalecimiento de la capacidad institucional.</p> <p>Evidencia: Plan de capacitación institucional, Diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC) Planes individuales de desarrollo del personal, Registros de participación en capacitaciones, Informes de ejecución de programas formativos, Certificados o constancias de formación, Documentos de planificación de formación por áreas</p>	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	<p>La institución guía y apoya a los nuevos empleados mediante procesos de inducción, tutoría, mentoría y asesoramiento individual, facilitando su integración a la cultura organizacional, el conocimiento de sus funciones y el desarrollo de sus competencias, lo que contribuye a mejorar su desempeño y adaptación en el puesto de trabajo.</p> <p>Evidencias: Programa de inducción institucional, Registros de procesos de tutoría y mentoría, Listados de nuevos empleados atendidos, Informes de seguimiento a personal de nuevo ingreso, Manuales o guías de inducción, Evaluaciones de desempeño inicial.</p>	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.	<p>La institución promueve la movilidad interna y externa del personal mediante procesos de promoción, ascensos, rotación de funciones y asignación a nuevas responsabilidades, basados en criterios de mérito, desempeño y competencias, lo que contribuye al desarrollo profesional del personal, el fortalecimiento de capacidades institucionales y la motivación laboral.</p> <p>Evidencias: Registros de promociones y ascensos, Documentos de movilidad interna (traslados, rotaciones), Informes de evaluación del desempeño Actas o resoluciones de designación de nuevas funciones, Historial laboral del personal, Políticas de desarrollo y movilidad del personal.</p>	

<p>7) Elabora y actualiza anualmente plan de formación al personal y presupuestar para que pueda ser implementado, que incluyan métodos modernos (formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos, uso de las redes sociales, inducción a la administración pública municipal y contenidos formativos vinculados al impulso de políticas de igualdad e inclusión social desde el gobierno local).</p>	<p>La institución elabora y actualiza anualmente el plan de formación del personal, basado en la detección de necesidades de capacitación y alineado con las prioridades institucionales, incluyendo la asignación presupuestaria para su implementación, así como el uso de metodologías modernas como la formación en el puesto de trabajo, aprendizaje electrónico, uso de redes sociales, inducción a la administración pública municipal y contenidos vinculados a la igualdad e inclusión social, lo que contribuye al fortalecimiento de las competencias del personal y a la mejora de la gestión institucional.</p> <p>Evidencias: Plan anual de capacitación actualizado, Presupuesto asignado a formación del personal, Diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC), Registros de ejecución de actividades formativas, Plataformas o herramientas de aprendizaje utilizadas Informes de capacitación realizados, Certificados o constancias de participación</p>	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>La institución planifica y ejecuta actividades formativas orientadas al desarrollo de competencias en áreas transversales como la gestión de riesgos, manejo de conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género, ética pública y técnicas de comunicación, integrándolas en su plan anual de capacitación, lo que contribuye a fortalecer la integridad institucional, la cultura organizacional y la calidad en la prestación de los servicios.</p> <p>Evidencia: Plan anual de capacitación con contenidos transversales, Programas de formación en ética, género, riesgos y diversidad, Registros de participación del personal, Informes de ejecución de actividades formativas, Materiales de capacitación utilizados, Certificados de participación</p>	
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de</p>	<p>La institución evalúa el impacto de los programas de</p>	

<p>formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>formación y desarrollo del personal mediante el monitoreo de los resultados obtenidos, el análisis del traspaso de conocimientos entre colaboradores y la aplicación de criterios de costo/beneficio, lo que permite determinar la efectividad de las acciones formativas, optimizar el uso de los recursos y orientar la toma de decisiones para la mejora continua de los procesos de capacitación.</p> <p>Evidencias: Informes de evaluación de programas de capacitación, Registros de transferencia de conocimientos (réplicas, talleres internos), Reportes de análisis costo/beneficio de actividades formativas Indicadores de desempeño vinculados a capacitación Encuestas de satisfacción del personal capacitado Informes de seguimiento post-capacitación.</p>	
<p>10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.</p>	<p>La institución brinda retroalimentación al personal sobre los resultados de su evaluación del desempeño mediante reuniones individuales y espacios de diálogo, en los cuales se consensuan los resultados obtenidos y se identifican necesidades de mejora, permitiendo la formulación de propuestas de formación y desarrollo alineadas con las competencias requeridas, lo que fortalece el rendimiento individual y contribuye al logro de los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencias: Registros de evaluaciones de desempeño Actas o minutas de reuniones de retroalimentación, Planes de mejora individuales, Propuestas de formación derivadas de evaluaciones, Formularios firmados por el personal evaluado, Informes de seguimiento al desempeño.</p>	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.</p>	<p>La institución promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta mediante la realización de reuniones periódicas de trabajo en equipo, en las cuales se fomenta la participación activa de los empleados para el aporte de ideas y propuestas de mejora, utilizando formatos estandarizados de minutas que registran acuerdos, compromisos y acciones de mejora, los cuales son socializados con los involucrados para asegurar su seguimiento y cumplimiento.</p> <p>Evidencias: Actas y minutas de reuniones de trabajo, Formatos estandarizados de registro de acuerdos, Listados de asistencia del personal, Informes de seguimiento a compromisos, Comunicaciones internas sobre acuerdos y mejoras, Registros de propuestas del personal.</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>La institución involucra al personal en la formulación y desarrollo del Plan Operativo Anual (POA), planes estratégicos y objetivos institucionales, así como en el diseño y mejora de procesos, mediante reuniones participativas, talleres de planificación y espacios de trabajo colaborativo, lo que permite incorporar sus aportes en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión municipal.</p> <p>Evidencias: Actas de reuniones de planificación participativa, Documentos del POA con aportes del personal, Informes de formulación de planes estratégicos, Registros de talleres de trabajo colaborativo, Listados de participación del personal Documentos de mejora de procesos e innovación.</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</p>	<p>La institución procura el consenso entre directivos y empleados en la definición de los objetivos institucionales y la forma de medir su cumplimiento, mediante reuniones de planificación, acuerdos de</p>	

<p>para toda la organización.</p>	<p>desempeño y espacios de diálogo, asegurando la alineación de las metas a nivel de áreas, direcciones y de toda la organización, lo que fortalece el compromiso del personal y la orientación a resulta.</p> <p>Evidencias: Actas de reuniones de planificación y consenso, Acuerdos de desempeño institucional y por áreas, Matrices de indicadores de desempeño, Documentos de definición de objetivos institucionales Registros de participación del personal, Informes de seguimiento a metas</p>	
<p>4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).</p>	<p>La institución asegura que todo el personal esté debidamente identificado mediante la provisión de distintivos institucionales como carnets visibles durante la jornada laboral, uniformes y otros elementos identificativos, lo que contribuye a fortalecer la imagen institucional, mejorar la organización interna y generar mayor confianza en los ciudadanos que reciben los servicios.</p> <p>Evidencia: Registros de entrega de carnets institucionales, Fotografías del personal utilizando identificación visible, Listados de asignación de uniformes, Normativas internas sobre uso de distintivos, Informes de control de cumplimiento Comunicaciones internas sobre identificación del personal</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.</p>	<p>La institución realiza periódicamente encuestas de clima laboral con el apoyo del órgano rector, con el objetivo de conocer la percepción del personal sobre el ambiente de trabajo, cuyos resultados son analizados y comunicados de manera desagregada por género, incluyendo resúmenes de comentarios e interpretaciones, a partir de los cuales se elaboran e implementan planes de acción orientados a la mejora continua del clima organizacional.</p>	

	<p>Evidencias: Informes de encuestas de clima laboral, Resultados desagregados por género, Cuestionarios aplicados al personal, Informes de análisis e interpretación de resultados, Planes de acción derivados de las encuestas, Evidencias de implementación de mejoras, Comunicaciones internas sobre resultados</p>	
<p>6) Vela por las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo prevención y cuidado de la salud; atendiendo a los requisitos de seguridad laboral y el cumplimiento de los mismos.</p>	<p>La institución vela por el mantenimiento de condiciones ambientales de trabajo adecuadas, mediante la implementación de medidas de prevención y cuidado de la salud, el cumplimiento de normativas de seguridad laboral y la supervisión de los espacios de trabajo, lo que contribuye a garantizar un entorno laboral seguro, saludable y propicio para el desempeño del personal.</p> <p>Evidencias: Informes de condiciones de seguridad y salud laboral, Registros de inspecciones internas, Protocolos o normativas de seguridad laboral, Reportes de mantenimiento de instalaciones, Evidencias de acciones de prevención (capacitaciones, señalización), Registros de incidencias o accidentes laborales.</p>	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados, por ejemplo: la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a</p>	<p>La institución asegura condiciones que favorecen un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida personal de los empleados, mediante la implementación de medidas como la flexibilización de horarios, facilidades para licencias por maternidad y paternidad, y otras disposiciones orientadas al bienestar del personal, lo que contribuye a mejorar la satisfacción laboral, el compromiso y el desempeño organizacional.</p> <p>Evidencias: Políticas internas de conciliación trabajo–vida, Registros de licencias por maternidad y paternidad, Normativas sobre horarios laborales, Comunicaciones internas sobre beneficios al personal,</p>	

	Informes de gestión de recursos humanos, Registros de solicitudes y aprobaciones de flexibilización laboral.	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	“ “ “	
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>La institución presta especial atención a las necesidades de los empleados en condiciones de vulnerabilidad o con discapacidad, mediante la implementación de medidas de apoyo, adecuación de espacios laborales, flexibilización de condiciones de trabajo y acciones orientadas a la inclusión, lo que contribuye a garantizar la igualdad de oportunidades, el bienestar del personal y un entorno laboral más accesible e inclusivo.</p> <p>Evidencias: Registros de empleados con condiciones especiales o discapacidad, Informes de adecuación de espacios físicos, Políticas o lineamientos de inclusión laboral, Registros de apoyo brindado (adaptaciones, facilidades), Fotografías de accesibilidad en instalaciones, Informes de recursos humanos sobre inclusión.</p>	
10) Cuenta con sistema de compensaciones, recompensas y reconocimientos para el personal, sea o no en forma monetaria, por ejemplo: salario emocional, bonos, la participación en diversas actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	<p>La institución cuenta con un sistema de compensaciones, recompensas y reconocimientos dirigido al personal, que incluye incentivos tanto monetarios como no monetarios, tales como reconocimientos públicos, salario emocional, participación en actividades sociales, culturales y deportivas, orientadas a la salud y bienestar, lo que contribuye a fortalecer la motivación, el sentido de pertenencia y el compromiso del personal con los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencias: Registros de entrega de reconocimientos al personal, Documentos o políticas de incentivos y</p>	

	recompensas, Fotografías de actividades sociales, culturales y deportivas, Listados de participación del personal, Informes de bienestar laboral, Comunicaciones internas sobre reconocimientos.	
11) Propicia la conformación de la asociación de servidores públicos (ASP) de la institución y crea espacios para que el personal se exprese y aporte sus ideas, quejas o sugerencias.	<p>La institución propicia la conformación y funcionamiento de la Asociación de Servidores Públicos (ASP), así como la creación de espacios formales e informales para que el personal exprese sus ideas, quejas y sugerencias, mediante reuniones, buzones físicos y digitales, y canales de comunicación interna, lo que contribuye a fortalecer la participación, la transparencia y la mejora continua en la gestión institucional.</p> <p>Evidencias: Acta de conformación de la Asociación de Servidores Públicos (ASP), Estatutos o reglamento de la ASP, Registros de reuniones de la ASP, Buzón de sugerencias (físico o digital), Informes de gestión de quejas y sugerencias internas, Comunicaciones internas al personal, Registros de propuestas presentadas por empleados</p>	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores,</p>	<p>La institución identifica y gestiona relaciones con socios clave del sector público, privado y de la sociedad civil, así como con autoridades políticas de la comunidad, mediante la formalización de vínculos de cooperación basados en la confianza, el diálogo y la transparencia, estableciendo distintos tipos de relaciones (proveedores, aliados estratégicos,</p>	

<p>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>organizaciones comunitarias, universidades y organismos internacionales), incluyendo la conformación y funcionamiento del Consejo de Desarrollo Municipal mediante resolución, lo que fortalece la articulación interinstitucional y el desarrollo sostenible del municipio.</p> <p>Evidencias: Listado de socios y aliados estratégicos, Convenios y acuerdos interinstitucionales, Actas de reuniones con actores clave, Resolución de conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, Reglamento de funcionamiento del Consejo, Registros de participación de organizaciones comunitarias, Informes de gestión de alianzas</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>La institución desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración con diferentes socios estratégicos, considerando su potencial para generar beneficios mutuos, mediante la formalización de convenios que permiten el intercambio de conocimientos, recursos y buenas prácticas, integrando además criterios de responsabilidad social en la gestión de estos acuerdos, tales como el impacto socioeconómico y medioambiental de los bienes y servicios contratados, lo que contribuye al fortalecimiento institucional y al desarrollo sostenible del municipio.</p> <p>Evidencia: Convenios y acuerdos de colaboración firmados, Informes de ejecución de alianzas estratégicas, Registros de intercambio de buenas prácticas</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>La institución define de manera clara los roles y responsabilidades de los socios en los acuerdos de colaboración, mediante la formalización de compromisos, mecanismos de control, evaluaciones periódicas y revisiones de cumplimiento, realizando además el monitoreo sistemático de los resultados e impactos de las alianzas, lo que permite asegurar la</p>	

	<p>efectividad de las mismas y su contribución al logro de los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencias: Convenios y acuerdos con definición de roles y responsabilidades, Informes de seguimiento y evaluación de alianzas, Actas de reuniones de revisión de acuerdos, Matrices de control y cumplimiento de compromisos, Informes de resultados e impacto de las alianzas</p>	
<p>4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>La institución identifica de manera estratégica las necesidades de establecer alianzas público-privadas (APP) a largo plazo, mediante el análisis de las prioridades de desarrollo municipal, la disponibilidad de recursos y las oportunidades de colaboración con el sector privado, promoviendo su formulación y desarrollo cuando resulta pertinente, lo que contribuye a ampliar la capacidad institucional, optimizar recursos y mejorar la prestación de servicios a la ciudadanía.</p> <p>Evidencias: Diagnósticos o estudios de necesidades de alianzas, Propuestas o proyectos de alianzas público-privadas, Convenios o acuerdos con el sector privado, Actas de reuniones con actores del sector privado Informes de planificación estratégica, Registros de iniciativas de cooperación público-privada</p>	
<p>5) Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>La institución asegura la aplicación de los principios y valores organizacionales en los procesos de contratación pública, mediante la selección de proveedores con un perfil socialmente responsable, conforme a las normativas vigentes, incorporando criterios de transparencia, equidad, sostenibilidad y cumplimiento legal en la evaluación de ofertas, lo que contribuye a fortalecer la integridad institucional y el uso eficiente de los recursos públicos.</p> <p>Evidencia: Expedientes de procesos de compras y</p>	

	contrataciones, Términos de referencia o pliegos de condiciones, Informes de evaluación de proveedores Registros en el sistema de compras públicas, Documentos de cumplimiento normativo, Actas de adjudicación, Portal transaccional, Portal Web.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.</p>	<p>La institución incentiva la participación activa de los ciudadanos y sus representantes en los procesos de toma de decisiones, mediante la implementación de mecanismos de consulta y colaboración como encuestas, buzones de quejas y sugerencias, mesas de trabajo intersectoriales, grupos focales y espacios de diálogo, promoviendo el codiseño, la codecisión y la coevaluación en la gestión interna y en la prestación de los servicios, lo que contribuye a mejorar la calidad, pertinencia y transparencia de la gestión municipal.</p> <p>Evidencias: Informes de consultas ciudadanas realizadas, Resultados de encuestas y sondeos de opinión, Registros de buzón de quejas y sugerencias Actas de mesas de trabajo o reuniones intersectoriales Listados de participación de ciudadanos, Informes de seguimiento a propuestas ciudadanas</p>	
<p>2) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.</p>	<p>La institución define e implementa un marco de trabajo para la recolección, procesamiento y análisis de datos relacionados con las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los ciudadanos, mediante el uso de diversos mecanismos como encuestas, buzones de sugerencias, consultas públicas y canales digitales, lo que permite generar información relevante para la toma de decisiones y la mejora continua de los servicios municipales.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencias: Instrumentos de recolección de datos (encuestas, formularios), Informes de análisis de necesidades ciudadanas, Registros de quejas, sugerencias y opiniones, Plataformas o sistemas de gestión de información, Informes de resultados de consultas públicas, Portal Web.	
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>La institución desarrolla una gestión eficaz de las expectativas de los ciudadanos, mediante la comunicación clara y oportuna de los servicios disponibles y sus estándares de calidad, a través de herramientas como el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso al Ciudadano, lo que permite informar adecuadamente a los usuarios, fortalecer la transparencia y mejorar la confianza en la gestión municipal.</p> <p>Evidencias Catálogo de servicios institucional, Cartas Compromiso al Ciudadano publicadas, Material informativo sobre servicios municipales, Publicaciones en portal web y redes sociales, Registros de difusión de información, Informes de atención al ciudadano.</p>	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente (los lineamientos de la Ley Municipal, las leyes de compra y presupuesto).</p>	<p>La institución alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos mediante la formulación y ejecución de un presupuesto general que responde a las prioridades institucionales, asegurando el uso eficiente y transparente de los recursos en cumplimiento de la normativa vigente en materia municipal, de compras y presupuesto, lo que contribuye al logro de los objetivos estratégicos y al fortalecimiento de la gestión pública.</p> <p>Evidencias: Presupuesto general aprobado, Plan Operativo Anual (POA) vinculado al presupuesto,</p>	

	Informes de ejecución presupuestaria, Registros de procesos de compras y contrataciones, Documentos de cumplimiento normativo, Informes financieros institucionales	
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>La institución dispone de una escala salarial vigente, estructurada de manera equitativa y basada en los cargos establecidos, garantizando la igualdad salarial entre hombres y mujeres para funciones equivalentes, la cual es aplicada en la totalidad de la nómina y publicada a través de los canales institucionales como la página web y el mural informativo, lo que fortalece la transparencia, la equidad y la confianza en la gestión financiera.</p> <p>Evidencias: Nómina de personal alineada a la escala salarial, Publicación de la escala salarial en la página web, Fotografías del mural informativo, Informes de recursos humanos</p>	
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>La institución evalúa los riesgos asociados a las decisiones financieras mediante el análisis de escenarios, control presupuestario y la integración de objetivos financieros y no financieros en la planificación, asegurando un presupuesto equilibrado y sostenible, lo que permite una gestión responsable de los recursos y contribuye al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.</p> <p>Evidencia: Informes de análisis de riesgos financieros, Presupuesto institucional equilibrado aprobado, Informes de ejecución y control presupuestario, Matrices de riesgos institucionales, Informes de planificación financiera, Documentos de integración de objetivos estratégicos y financieros</p>	
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes, por ejemplo:	La institución asegura una gestión eficiente, eficaz y rentable de los recursos financieros mediante la implementación de mecanismos de control y evaluación, incluyendo el uso de herramientas de	

<p>revisiones de gastos.</p>	<p>contabilidad de costos, revisiones periódicas del gasto y análisis de ejecución presupuestaria, lo que permite optimizar el uso de los recursos y mejorar la toma de decisiones financieras.</p> <p>Evidencias: Informes de contabilidad de costos, Reportes de ejecución presupuestaria, Informes de revisión y control de gastos, Estados financieros institucionales, Registros de auditorías internas, Documentos de seguimiento financier</p>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, por ejemplo: presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos, presupuestos participativos.</p>	<p>La institución introduce sistemas de planificación, control presupuestario y gestión de costos mediante la implementación de herramientas como presupuestos plurianuales, presupuestos por programas y proyectos, presupuestos participativos y enfoques transversales como presupuestos con perspectiva de género y sostenibilidad, lo que permite una asignación más estratégica, transparente y eficiente de los recursos financieros en función de las prioridades institucionales y las necesidades de la población.</p> <p>Evidencia: Presupuesto institucional con enfoque plurianual, Documentos de presupuesto por programas o proyectos, Registros de presupuesto participativo, Informes de planificación financiera Documentos de incorporación de enfoque de género y sostenibilidad, Informes de ejecución presupuestaria.</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La institución delega y descentraliza las responsabilidades financieras a las distintas áreas organizativas, manteniendo al mismo tiempo un sistema de control financiero centralizado que supervisa la ejecución presupuestaria, mediante procedimientos definidos, niveles de autorización y mecanismos de seguimiento, lo que permite una gestión ágil de los recursos sin perder el control, la transparencia y el cumplimiento de la normativa</p>	

	<p>vigente.</p> <p>Evidencia: Manual de procedimientos financieros, Resoluciones o documentos de delegación de funciones, Registros de ejecución presupuestaria por áreas, Informes de control financiero centralizado, Actas de supervisión y seguimiento, Reportes 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 institución asegura la transparencia financiera mediante la publicación oportuna y accesible de la información presupuestaria en la página web institucional y en murales informativos, presentándola de manera clara y comprensible para la ciudadanía, incluyendo documentos como el Plan Operativo Anual, Plan de Desarrollo Municipal, ejecución presupuestaria, nóminas y ayudas sociales, así como la socialización de esta información en asambleas comunitarias y procesos de presupuesto participativo, lo que fortalece la rendición de cuentas y la confianza de la población en la gestión municipal.</p> <p>Evidencia: Publicaciones en la página web institucional, mural informativo, Informes de ejecución presupuestaria publicados, Nóminas disponibles al público, Actas de asambleas comunitarias, Documentos del presupuesto participativo, Registros de socialización de información</p>	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para</p>	<p>La institución promueve una organización de aprendizaje mediante la implementación de sistemas y procesos para gestionar, almacenar, compartir y evaluar la información y el conocimiento institucional, asegurando su disponibilidad y uso estratégico, lo que</p>	

<p>salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>contribuye a fortalecer la resiliencia, la flexibilidad organizacional y la mejora continua en la prestación de los servicios.</p> <p>Evidencias: Sistemas de gestión documental, Registros de capacitaciones internas y transferencia de conocimiento, Plataformas digitales de almacenamiento de información, Documentos de políticas de gestión del conocimiento.</p>	
<p>2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>La institución monitorea y garantiza que la información proveniente de fuentes externas sea recolectada, procesada, almacenada y utilizada de manera eficaz, mediante la aplicación de criterios de calidad de datos, validación de información y medidas de seguridad, asegurando su relevancia, confiabilidad y disponibilidad para la toma de decisiones y la mejora de la gestión institucional.</p> <p>Evidencia: Registros de fuentes de información externa, Informes de validación y procesamiento de datos, Bases de datos institucionales actualizadas, Protocolos de seguridad de la información, Informes de análisis de información externa, Documentos de control de calidad de datos.</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>La institución aprovecha las oportunidades de la transformación digital mediante la implementación de herramientas tecnológicas, plataformas digitales y procesos de capacitación que fortalecen la gestión del conocimiento y el desarrollo de habilidades digitales del personal, lo que contribuye a mejorar la eficiencia operativa, la innovación y la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.</p> <p>Evidencias: Plataformas digitales implementadas (sistemas, aplicaciones), Registros de capacitaciones en competencias digitales, Informes de transformación digital institucional, Manuales o guías</p>	

	de uso de herramientas tecnológicas, Registros de uso de sistemas digitales, Documentos de estrategia digital.	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	<p>La institución establece redes de aprendizaje y colaboración con otras entidades públicas, privadas, académicas y de la sociedad civil, mediante la participación en espacios de intercambio, mesas técnicas, comunidades de práctica y alianzas estratégicas, lo que facilita la adquisición de información externa relevante, el intercambio de buenas prácticas y la generación de aportes creativos que fortalecen la innovación y la mejora continua de la gestión municipal.</p> <p>Evidencias: Convenios de cooperación interinstitucional, Actas de reuniones y mesas técnicas Registros de participación en redes o comunidades de práctica, Informes de intercambio de buenas prácticas Documentos de alianzas con universidades u otras instituciones, Informes de actividades de aprendizaje colaborativo</p>	
5) Asegura el acceso y el intercambio de información relevante por medio de canales externos e internos y datos abiertos con todas las partes interesadas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas (colocando la nómina, la tasas, arbitrios y responsables de los procesos para otorgar la licencia urbanística, acta de conformación del consejo de desarrollo), reglamento de funcionamiento aprobado por el concejo de regidores y el detalle (nombre, contacto y sector), ranking del último corte oficial del SISMAP Municipal.	<p>La institución asegura el acceso y el intercambio de información relevante mediante el uso de canales internos y externos, incluyendo la publicación de datos abiertos en formatos accesibles y fáciles de usar, tales como nóminas, tasas y arbitrios, responsables de procesos para licencias urbanísticas, actas y reglamentos del Consejo de Desarrollo Municipal, así como el ranking oficial del SISMAP Municipal, lo que garantiza la transparencia, la rendición de cuentas y el acceso oportuno a la información para todas las partes interesadas, considerando sus necesidades específicas.</p> <p>Evidencia: Publicaciones en la página web institucional (datos abiertos), Nómina publicada y actualizada, Información sobre tasas y arbitrios</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	disponible, Documentos del Consejo de Desarrollo Municipal (actas, reglamentos), Publicación del ranking SISMAP Municipal, Registros de acceso a la información, Informes de transparencia institucional	
6) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	<p>La institución asegura la retención del conocimiento clave, tanto explícito como implícito, de los empleados que dejan de laborar, mediante la implementación de mecanismos como entrevistas de salida, transferencia de funciones, documentación de procesos, elaboración de manuales y repositorios de información, lo que permite preservar el conocimiento institucional, garantizar la continuidad operativa y fortalecer la capacidad organizacional.</p> <p>Evidencia: Registros de entrevistas de salida, Manuales de procedimientos actualizados, Documentación de procesos institucionales, Archivos digitales de información, Actas de entrega de funciones, Informes de transferencia de conocimiento</p>	

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La institución diseña la gestión de la tecnología en alineación con los objetivos estratégicos y operativos, mediante la planificación e implementación de herramientas tecnológicas que apoyan los procesos institucionales y la prestación de servicios, lo que contribuye a mejorar la eficiencia, la calidad de la gestión y la modernización de la organización..</p> <p>Evidencias: Plan estratégico de tecnologías de la información (TI), Documentos de planificación tecnológica, Sistemas y plataformas implementadas, Informes de proyectos tecnológicos, Registros de inversión en tecnología, Manuales de uso de sistemas</p>	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la	La institución monitorea y evalúa de manera	

<p>rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>sistemática la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías implementadas, mediante el análisis de costos, beneficios y resultados obtenidos, así como la medición de su impacto en la eficiencia operativa y la calidad de los servicios, lo que permite optimizar las inversiones tecnológicas y apoyar la toma de decisiones basada en evidencias.</p> <p>Evidencia: Informes de evaluación de tecnologías implementadas, Análisis de costo-beneficio de sistemas tecnológicos, Reportes de uso y rendimiento de plataformas, Indicadores de eficiencia operativa asociados a tecnología, Informes de impacto en los servicios, Documentos de seguimiento a inversiones tecnológicas.</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>La institución identifica y utiliza nuevas tecnologías relevantes para la mejora de la gestión y la prestación de servicios, mediante la adopción de herramientas como análisis de datos, automatización de procesos, aplicaciones de código abierto y estrategias de datos abiertos, lo que permite fortalecer la innovación, optimizar los procesos institucionales y mejorar la toma de decisiones basada en información.</p> <p>Evidencias: Sistemas y aplicaciones tecnológicas implementadas, Registros de uso de herramientas de análisis de datos, Plataformas de datos abiertos institucionales, Informes de proyectos de automatización, Documentos de adopción de software de código abierto, Informes de innovación tecnológica</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>La institución utiliza la tecnología como herramienta para impulsar la creatividad, la innovación y la colaboración, mediante la implementación de soluciones digitales como plataformas en la nube, herramientas colaborativas y sistemas de digitalización de la información, lo que facilita el</p>	

	<p>trabajo en equipo, mejora la eficiencia en los procesos y fortalece la participación interna y externa en la gestión institucional.</p> <p>Evidencias: Plataformas colaborativas implementadas (herramientas en la nube), Sistemas de digitalización documental, Registros de uso de herramientas tecnológicas colaborativas, Informes de innovación y transformación digital, Manuales o guías de uso de plataformas digitales, Registros de participación digital del personal.</p>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés</p>	<p>La institución aplica las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para mejorar los servicios internos y externos, mediante la digitalización de formularios, documentos y solicitudes, así como la implementación de servicios en línea y aplicaciones digitales que facilitan el acceso a información, trámites y canales de quejas y sugerencias, lo que contribuye a satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés, mejorar la eficiencia y fortalecer la calidad del servicio.</p> <p>Evidencia: Formularios y trámites digitalizados, Plataforma de servicios en línea institucional, Aplicaciones móviles o sistemas de atención digital, Registros de solicitudes en línea, Sistemas de gestión de quejas y sugerencias, Informes de uso de servicios digitales</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>La institución implementa normas, protocolos y medidas de seguridad para la protección de la información y la ciberseguridad, incluyendo políticas de acceso, respaldo de datos, control de usuarios y manejo seguro de la información, garantizando un adecuado equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos sensibles, lo que fortalece la confianza, la integridad de la información y el cumplimiento de las normativas vigentes.</p>	

	Evidencia: Políticas de seguridad de la información, Protocolos de acceso y control de usuarios, Registros de respaldo (backup) de datos, Informes de seguridad informática, Manuales de protección de datos, Reportes de auditorías tecnológicas	
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>La institución toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC mediante la implementación de prácticas responsables como la adecuada gestión de residuos tecnológicos (cartuchos, equipos en desuso), la promoción de la accesibilidad digital para personas con discapacidad y el desarrollo de acciones formativas orientadas a fortalecer las competencias digitales de los usuarios, lo que contribuye a una gestión tecnológica sostenible, inclusiva y socialmente responsable.</p> <p>Evidencia: Registros de disposición de residuos tecnológicos, Informes de reciclaje o manejo de equipos, Adaptaciones de accesibilidad en plataformas digitales, Registros de capacitaciones en competencias digitales, Políticas y lineamientos de sostenibilidad tecnológica, Informes de inclusión digital</p>	

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>La institución garantiza la provisión, mantenimiento y uso eficiente de sus instalaciones y recursos físicos, incluyendo edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, mobiliario y flota vehicular, mediante la planificación de mantenimiento preventivo y correctivo, la supervisión periódica de las condiciones de infraestructura y la gestión sostenible de los recursos, lo que contribuye a asegurar la continuidad de los servicios y el adecuado funcionamiento institucional.</p>	

	<p>Evidencias: Plan de mantenimiento preventivo y correctivo, Registros de mantenimiento de infraestructura y equipos, Inventario actualizado de bienes institucionales, Informes de supervisión de instalaciones, Registros de consumo de energía y recursos, Reportes de gestión de flota vehicular</p>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los munícipes, personal y visitantes.</p>	<p>La institución proporciona condiciones de trabajo seguras y adecuadas, así como instalaciones accesibles y funcionales para empleados, munícipes y visitantes, mediante la implementación de medidas de seguridad laboral, adecuación de espacios físicos y eliminación de barreras de acceso, lo que contribuye a garantizar un entorno inclusivo, seguro y eficiente para la prestación de los servicios..</p> <p>Evidencias: Informes de condiciones de seguridad laboral, Registros de adecuación de infraestructura (rampas, señalización, accesos), Evaluaciones de riesgos laborales, Fotografías de instalaciones accesibles, Informes de mantenimiento de instalaciones, Normativas internas de seguridad y salud ocupacional</p>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, funerarias, cementerios, mataderos, mercados, parques, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>La institución aplica una política de gestión de ciclo de vida de sus activos dentro de un sistema integrado de gestión de instalaciones, que abarca edificios, equipos, mobiliario, vehículos y otros espacios municipales, incorporando prácticas de reutilización, reciclaje y disposición final segura, lo que contribuye a una gestión eficiente, sostenible y responsable de los recursos institucionales.</p> <p>Evidencias: Inventario actualizado de activos institucionales, Políticas o lineamientos de gestión de ciclo de vida, Registros de mantenimiento, reutilización y disposición de bienes, Informes de reciclaje o manejo de residuos, Documentos de</p>	

	gestión de instalaciones, Registros de baja o eliminación de activos	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	<p>La institución asegura la generación de valor público mediante la disposición de sus instalaciones para el desarrollo de actividades comunitarias, culturales, educativas y sociales, facilitando el acceso de la ciudadanía a espacios municipales bajo criterios de organización, seguridad y uso responsable, lo que fortalece la participación ciudadana, la cohesión social y el aprovechamiento eficiente de los recursos públicos.</p> <p>Evidencias: Registros de uso de instalaciones para actividades comunitarias, Programación de eventos sociales, culturales o educativos, Actas y autorizaciones de uso de espacios, Fotografías de actividades realizadas, Informes de participación comunitaria, Reglamentos de uso de instalaciones</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>La institución garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, mediante la implementación de controles de consumo, mantenimiento periódico de la flota vehicular, planificación del uso de los vehículos y acciones orientadas a la reducción del consumo energético, lo que contribuye a optimizar los recursos, disminuir costos operativos y promover una gestión ambientalmente responsable.</p> <p>Evidencias: Planificación de uso de vehículos, institucionales, Reportes de ahorro energético, Políticas y lineamientos de uso eficiente de recursos, Informes de gestión ambiental</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	La institución garantiza la accesibilidad física a sus instalaciones mediante la adecuación de los espacios conforme a las necesidades de los empleados y ciudadanos/clientes, incluyendo facilidades como rampas para personas con discapacidad, acceso a	

<p>para personas con alguna discapacidad.</p>	<p>estacionamiento, señalización adecuada y condiciones de acceso al transporte, lo que contribuye a un entorno inclusivo, equitativo y orientado al servicio ciudadano.</p> <p>Evidencias: Fotografías de rampas y accesos adecuados, Registros de adecuación de infraestructura, Informes de accesibilidad institucional, Señalización instalada en las instalaciones, Planos o diseños de accesibilidad, Informes de mantenimiento de espacios físicos</p>	
---	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considera lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal: 1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>La institución identifica, mapea, describe y documenta sus procesos clave de manera continua, tomando en cuenta las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, mediante herramientas de gestión por procesos, lo que permite optimizar la estructura organizativa, mejorar la eficiencia operativa y asegurar una gestión ágil orientada a resultados y al servicio ciudadano.</p> <p>Evidencias: Mapa de procesos institucional actualizado, Manuales de procesos y procedimientos Diagramas de flujo de procesos, Informes de levantamiento de procesos, Registros de consultas a grupos de interés, Documentos de mejora de procesos</p>	
<p>2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.</p>	<p>La institución diseña e implementa el manejo de datos en sus procesos mediante el uso de estándares abiertos, asegurando la interoperabilidad, calidad y</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>disponibilidad de la información, lo que permite mejorar la eficiencia operativa, la transparencia y la toma de decisiones basada en datos dentro de la gestión institucional.</p> <p>Evidencias: Bases de datos institucionales estructuradas, Documentos de estándares de datos utilizados, Protocolos de manejo y procesamiento de datos, Sistemas de información implementados, Informes de análisis de datos, Registros de interoperabilidad entre sistemas</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>La institución analiza y evalúa de manera periódica sus procesos, identificando riesgos y factores críticos de éxito, mediante la aplicación de herramientas de gestión como matrices de riesgos, seguimiento de indicadores y evaluaciones de desempeño, lo que permite asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales, la satisfacción de las expectativas de los ciudadanos/clientes y la adaptación oportuna a los cambios del entorno, así como la asignación eficiente de los recursos necesarios para el logro de los resultados.</p> <p>Evidencias: Matrices de riesgos institucionales, Informes de evaluación de procesos, Indicadores de desempeño de procesos, Informes de seguimiento y monitoreo, Planes de mitigación de riesgos, Documentos de asignación de recursos</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>La institución identifica a los propietarios de los procesos y les asigna responsabilidades y competencias claramente definidas, mediante la formalización de roles, funciones y niveles de autoridad en la gestión de cada proceso, lo que permite fortalecer la rendición de cuentas, mejorar el control de las actividades y asegurar la eficiencia y calidad en la ejecución de los procesos institucionales.</p>	

	<p>Evidencias: Manual de funciones y responsabilidades, Mapa de procesos con responsables asignados, Documentos de designación de responsables de procesos, Organigrama institucional actualizado, Actas o resoluciones de asignación de funciones Evaluaciones de desempeño vinculadas a procesos.</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>La institución simplifica sus procesos de manera periódica mediante la revisión y mejora continua de los procedimientos, identificando oportunidades de optimización y eliminación de trámites innecesarios, y proponiendo ajustes a los requisitos legales cuando es necesario, en coordinación y consenso con el Concejo de Regidores y vocales, lo que permite agilizar la gestión, reducir cargas administrativas y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.</p> <p>Evidencias: Informes de simplificación de procesos, Documentos de rediseño de procedimientos, Actas de reuniones con el Concejo de Regidores, Propuestas de modificación normativa, Registros de reducción de tiempos o trámites, Informes de mejora continua</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>La institución impulsa la innovación y la optimización de sus procesos mediante la identificación y adopción de buenas prácticas nacionales e internacionales, así como la participación activa de los grupos de interés relevantes en la generación de mejoras, lo que contribuye a modernizar la gestión, fortalecer la eficiencia institucional y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.</p> <p>Evidencias: Informes de benchmarking o intercambio de buenas prácticas, Registros de participación en redes o eventos nacionales e internacionales, Documentos de mejora e innovación de procesos, Actas de reuniones con grupos de interés, Informes de implementación de mejoras, Evidencias de adaptación de buenas prácticas</p>	

<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos, por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.</p>	<p>La institución establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de sus procesos, mediante la definición de compromisos de desempeño, acuerdos de niveles de servicio y la implementación de herramientas como cartas de servicios, lo que permite evaluar el cumplimiento de los objetivos, mejorar la calidad de los servicios y fortalecer la rendición de cuentas hacia los ciudadanos y grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Indicadores de desempeño de procesos, Cartas de servicios institucionales, Acuerdos de niveles de servicio (SLA), Informes de monitoreo de resultados, Reportes de cumplimiento de metas, Documentos de compromisos de desempeño</p>	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up/resguardo de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>La institución revisa y mejora sus procesos de manera continua para garantizar la protección de datos personales e institucionales, mediante la implementación de medidas como respaldos periódicos de información (backups), controles de acceso, cumplimiento de normativas vigentes y protocolos de seguridad, lo que contribuye a salvaguardar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información en la gestión institucional.</p> <p>Evidencia: Registros de respaldos de información (backups), Políticas de protección de datos y seguridad de la información, Protocolos de acceso y control de usuarios, Informes de cumplimiento normativo, Auditorías de seguridad de la información Manuales de manejo de datos</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.</p>	<p>La institución identifica, diseña y gestiona sus productos y servicios en función de las necesidades de los ciudadanos y grupos de interés, incorporando un enfoque de ciclo de vida que abarca desde su planificación, prestación y evaluación, hasta su mejora, reutilización o rediseño, lo que contribuye a garantizar servicios eficientes, sostenibles y alineados con las expectativas de la población.</p> <p>Evidencia: Catálogo de servicios institucional, Documentos de diseño y rediseño de servicios, Informes de evaluación de servicios, Registros de mejora y actualización de servicios, Procedimientos de prestación de servicios, Evidencias de reutilización o rediseño de 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>La institución desarrolla su oferta de servicios mediante la participación activa de los ciudadanos, clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los mismos, utilizando mecanismos como encuestas, grupos focales, sistemas de retroalimentación y gestión de reclamos, lo que permite identificar sus necesidades y expectativas, mejorar los estándares de calidad y fortalecer la prestación de servicios municipales como mercados, mataderos, cementerios y recolección de desechos sólidos.</p> <p>Evidencias: Resultados de encuestas de satisfacción ciudadana, Registros de grupos focales o mesas de trabajo, Informes de retroalimentación de usuarios, Sistema de gestión de quejas y reclamos, Documentos de mejora de servicios, Informes de participación</p>	

	ciudadana	
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>La institución incorpora criterios de inclusión, diversidad e igualdad de género en la gestión de sus servicios, mediante la identificación y atención de las necesidades diferenciadas de los distintos grupos de ciudadanos y partes interesadas, lo que permite garantizar una prestación de servicios equitativa, accesible y orientada a satisfacer las expectativas de toda la población, sin discriminación.</p> <p>Evidencias: Políticas de igualdad de género e inclusión, Registros de servicios desagregados por sexo y grupos, poblacionales, Informes de atención a poblaciones vulnerables, Programas o acciones de inclusión social, Documentos de enfoque de género en servicios, Informes de participación de diversos grupos</p>	
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos).	<p>La institución promueve la accesibilidad a sus productos y servicios mediante la implementación de múltiples canales y formatos de atención, incluyendo servicios en línea, horarios de atención flexibles, disponibilidad de documentos en formato físico y digital, así como adaptaciones para personas con discapacidad, tales como señalización accesible, materiales en formatos alternativos y atención inclusiva, lo que garantiza el acceso equitativo a los servicios para todos los ciudadanos.</p> <p>Evidencias: Plataforma de servicios en línea, Horarios de atención publicados, Documentos disponibles en formatos físicos y digitales, Señalización accesible en instalaciones, Registros de capacitación en atención inclusiva.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. Coordinación interna como para hacer la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, etc.; coordinación externa con otras instituciones, con aliados en proyectos comunes, con otras entidades de gobierno local en la región, etc.</p>	<p>La institución coordina de manera efectiva los procesos internos y externos, articulando las distintas áreas organizativas para la ejecución de la autoevaluación CAF, la formulación del presupuesto alineado a las necesidades institucionales y la planificación estratégica, así como estableciendo mecanismos de coordinación con otras instituciones públicas, gobiernos locales y aliados estratégicos, lo que permite una gestión integrada, eficiente y orientada a resultados en la cadena de prestación de servicios.</p> <p>Evidencias: Actas de reuniones de coordinación interna, Informes de autoevaluación CAF, Documentos de planificación y presupuesto institucional, Convenios o acuerdos interinstitucionales, Registros de coordinación con otras entidades, Informes de proyectos conjuntos</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>La institución establece mecanismos de coordinación con entidades de la cadena de prestación de servicios para el intercambio de información y datos relevantes, mediante acuerdos y canales formales de comunicación, la articulación de actividades interinstitucionales, la ejecución de procesos compartidos y la definición de responsabilidades entre las partes involucradas, contribuyendo a la continuidad operativa de los servicios.</p> <p>Evidencias: Acuerdos y convenios interinstitucionales firmados, actas de reuniones de coordinación interinstitucional, protocolos o procedimientos de intercambio de información, registros de comunicaciones oficiales entre instituciones, minutas de trabajo conjunto, informes de seguimiento de</p>	

	actividades compartidas.	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)	<p>La institución conforma grupos de trabajo con actores internos y externos de la cadena de prestación de servicios, con el propósito de atender y dar respuesta oportuna a situaciones operativas y necesidades de coordinación a través de herramientas digitales de comunicación como correo electrónico institucional, mensajería instantánea y calendarios compartidos, lo que facilita la coordinación, el seguimiento de tareas y la resolución de problemas de manera conjunta y en tiempo oportuno.</p> <p>Evidencias: Correos electrónicos institucionales de coordinación, capturas y registros de grupos de mensajería (WhatsApp institucional, Actas, minutas de reuniones de los equipos de trabajo, registros de seguimiento de tareas y acuerdos interinstitucionales.</p>	
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.	<p>La institución promueve condiciones organizacionales que facilitan la colaboración entre unidades internas para el desarrollo de procesos comunes y la implementación de servicios compartidos. La dirección fomenta la participación del personal en iniciativas conjuntas, asignando responsabilidades coordinadas entre áreas, lo que permite mejorar la integración de procesos y la eficiencia en la prestación de los servicios.</p> <p>Evidencias: Resoluciones o circulares internas, informes de proyectos interáreas, registros de equipos de trabajo internos, evidencias de implementación de procesos compartidos entre unidades organizativa</p>	
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.	<p>La institución promueve condiciones organizacionales que favorecen la articulación entre unidades internas y actores externos para el desarrollo de procesos compartidos y servicios interinstitucionales, fomentando la colaboración entre áreas mediante la asignación de responsabilidades conjuntas y la participación en iniciativas comunes, lo que contribuye</p>	

	<p>a la integración de procesos y a la mejora de la eficiencia operativa.</p> <p>Evidencias: Resoluciones y disposiciones internas, Actas de reuniones de planificación conjunta, planes operativos con responsabilidades compartidas, informes de proyectos interdepartamentales, registros de participación de empleados en equipos de trabajo interinstitucionales, evidencias de implementación de procesos compartidos entre unidades.</p>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>La institución establece y mantiene relaciones de cooperación con entidades de distintos niveles de gobierno, incluyendo gobiernos locales, instituciones públicas y empresas estatales, con el propósito de coordinar la prestación de servicios a la ciudadanía. Estas alianzas permiten la ejecución conjunta de acciones, la optimización de recursos y la articulación de intervenciones en el territorio, fortaleciendo la capacidad de respuesta institucional y la integración de los servicios públicos.</p> <p>Evidencias: Convenios interinstitucionales firmados, acuerdos de cooperación con gobiernos locales y entidades públicas, actas de mesas de coordinación intergubernamental, informes de ejecución de proyectos conjuntos, registros de participación en redes o comités interinstitucionales, minutas de reuniones con empresas estatales o instituciones del Estado.</p>	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</p> <p>1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.</p>	<p>La última encuesta realizadas al servicio de Manejo de Residuos Sólidos y no objeción de uso más del 95% de los usuarios de los servicios valora positivamente la gestión.</p> <p>Evidencia: carta compromiso, encuesta.</p>	
<p>2) Enfoque del personal del ente de gobierno local al munícipe o ciudadano/cliente. La opinión de los munícipes sobre los servidores del ente municipal, la amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>La última encuesta realizada respecto a la validación de la carta compromiso el 93% de los usuarios considera tener un trato amable y empático.</p> <p>Evidencia: encuesta carta compromiso febrero-abril 2026.</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización (opinión de los munícipes sobre si se les toma en cuenta o no para participar en la toma de decisiones).</p>	<p>El último sondeo realizado a distintos sectores del municipio de Polo, respecto a la percepción de la participación comunitaria arrojó que el 89% de los líderes de las juntas de vecinos y munícipes consultados considera que el Ayuntamiento los toma en cuenta de manera activa y vinculante para la aprobación de proyectos estratégicos y la priorización de obras locales.</p> <p>Evidencia: Sondeo realizado de participación ciudadana y gobernanza local septiembre-noviembre 2025.</p>	<p>No se mide sistemáticamente el indicador de opinión y percepción de los ciudadanos que residen en las zonas rurales periféricas sobre la efectividad y apertura de los canales tradicionales para incidir de forma directa en las decisiones presupuestarias del municipio.</p>
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. Opinión de los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de la información y sus canales disponibles: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.</p>	<p>La última encuesta digital realizada respecto a la disponibilidad de la información y sus canales disponibles arrojó que el 85% de los munícipes considera que los datos sobre la gestión y el uso de los fondos públicos cuentan con un nivel óptimo de confianza, transparencia y facilidad de lectura, estando adecuadamente adaptados para el entendimiento de</p>	

	<p>los diferentes grupos de interés del municipio.</p> <p>Evidencia: Encuesta de opinión pública sobre transparencia y libre acceso a la información realizada a través de redes sociales-enero 2026.</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>La última encuesta realizada respecto a la reputación pública y la confianza institucional arrojó que el 90% de los munícipes considera que el Ayuntamiento y sus autoridades actúan con un alto nivel de ética, honestidad y pulcritud en el desempeño de las funciones públicas locales.</p> <p>Evidencia: Sondeo sobre percepción ética y transparencia institucional marzo-mayo 2026.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</p> <p>1) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). La opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.</p>	<p>El 87.4% de los usuarios considera que es fácil acceder los servicios de no objeción y de recolección de residuos.</p> <p>Evidencia: encuesta carta compromiso febrero-abril 2026.</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>Los servicios de planeamiento urbano y recolección de residuos sólidos tienen una valoración general de un 91.2%</p> <p>Evidencia: encuesta carta compromiso febrero-abril 2026.</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>La última encuesta realizada respecto a la pertinencia y diversidad de la oferta de servicios municipales arrojó que el 88.3% de los usuarios (desglosados en comerciantes locales, proveedores del Estado y munícipes de diversos rangos de edad y género) considera que el Ayuntamiento dispone de un</p>	

	<p>portafolio de trámites e iniciativas adecuado y adaptado para responder de manera específica a las necesidades particulares de cada sector económico y grupo social.</p> <p>Evidencia: Encuesta carta compromiso febrero-abril 2026.</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>La institución promueve acciones de innovación y mejora continua mediante el uso de herramientas tecnológicas, espacios de participación y propuestas orientadas a optimizar los servicios municipales y responder a las necesidades de los munícipes.</p> <p>Evidencias: Encuesta de evaluación de la oferta de servicios y necesidades ciudadanas julio-agosto 2025.</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>El 85% de los usuarios de los servicios recolección de residuos sólidos entiende que la información resentada es fiable.</p> <p>Evidencia: encuestas carta compromiso febrero - abril 2026</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>El 88.31% de los usuarios de los servicios de no objeción y recolección entiende que el tiempo de respuesta es oportuno.</p> <p>Evidencia: carta compromiso 2025 - 2027 y encuesta carta compromiso febrero - abril 2026.</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.		No se ha medido sobre opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología

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

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal: 1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.	El tiempo de espera del servicio de recolección de residuos sólidos es 3 días hábiles. Evidencia: reporte de cumplimiento de rutas y frecuencia enero-diciembre 2025	
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.	La Institución cuenta con la línea 311 para quejas y sugerencias, donde hemos recibido 5 quejas, resuelta en menos de 5 días hábiles. Evidencia: línea 311, reporte de quejas y sugerencias enero-abril 2026	
3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.		No tenemos mediciones de las medidas de evaluación
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.	En la aprobación de la última carta compromiso, en el cual están los servicios recolección y no objeción se obtuvo 92% de valoración general. Evidencia: carta compromiso año 2025 - 2027.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad	La institución dispone de diversos canales de	

<p>Municipal: 1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>información y comunicación como son: portar transparencia, portal web, correo electrónicos, teléfono, redes sociales, mural, sistema electrónico de compras y contrataciones, para un total son 7 canales de información y comunicación.</p> <p>Evidencia: portar transparencia, portal web, correo electrónicos, teléfono, redes sociales, mural, sistema electrónico de compras y contrataciones</p>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información. Si toda la información que debe publicarse en la página web de la entidad municipal se publica completa y a tiempo, o cuántas veces al año y en qué proporción.</p>	<p>La institución pública informaciones de interés municipal a través del portal web institucional y redes sociales, promoviendo el acceso oportuno y transparente a datos relacionados con la gestión y los servicios municipales.</p> <p>Evidencias: Portal web institucional, publicaciones digitales, informes de rendición de cuentas y registros de actualizaciones informativas.</p>	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. Si la entidad municipal se trazó metas con respecto a los servicios ofrecidos y cuántas de esas metas alcanzó.</p>	<p>La última encuesta realizada respecto a la validación de la carta compromiso el 81% de los ciudadanos considera que el ayuntamiento publica de forma clara sus metas de rendimiento y comunica de manera transparente cuántos de los objetivos trazados para los servicios (recogida de desechos, mantenimiento de mercados y asistencia comunitaria) fueron alcanzados realmente durante el año.</p> <p>Evidencias: Encuesta carta compromiso febrero-abril 2026.</p>	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos.</p>	<p>La última encuesta realizada respecto a la validación de la carta compromiso el 88% de los usuarios y representantes de la sociedad civil considera que el alcance de la entrega de datos abiertos es óptimo, valorando positivamente que los presupuestos, nóminas, compras y planes municipales se publiquen en formatos reutilizables, libres y totalmente accesibles para la ciudadanía..</p>	

	Evidencias: Encuesta carta compromiso febrero-abril 2026.	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	La última encuesta realizada respecto a la validación de la carta compromiso el 91% de los usuarios considera que el horario de atención establecido para los diferentes departamentos y servicios del ayuntamiento es totalmente adecuado, accesible y conveniente para realizar sus trámites y gestiones municipales. Evidencia: Encuesta carta compromiso febrero-abril 2026.	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	El tiempo de espera máximo para los servicios es de 1 a 5 días laborables. Evidencia: tabla de permiso, reporte de rutas y frecuencias enero-diciembre 2025.	
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 ha medido el costo de los servicios
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 ha medido sobre la cantidad de munícipes que accedieron al portal web para solicitar los requisitos.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Grado de implicación de los grupos de	En el presupuesto participativo se convocaron un total de 9 comunidades, contando una participación en las asambleas de más de 225 persona.	

<p>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>	<p>Evidencia: actas de asambleas agosto-noviembre 2025</p>	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>		<p>No se ha medido sobre Sugerencias recibidas e implementadas</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 ha medido la innovación implementada para la satisfacción del munícipe</p>
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>		<p>No tenemos mediciones de Indicadores de cumplimiento en relación al género</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 ha medido el Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes</p>

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.		No tenemos mediciones sobre la digitalización en los productos y servicios de la organización
2) Participación ciudadana en los productos y servicios (acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.) Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.		No se tenemos mediciones sobre cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal
3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	El Ayuntamiento de Polo es monitoreado en materia de transparencia por los indicadores establecidos en el SISMAP Municipal obteniendo puntuación de 100% en estos indicadores durante los últimos años Evidencias: SISMAP Municipal, Ranking del SISMAP Municipal.	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). La opinión de los	En la última encuesta de clima laboral el 97% de los colaboradores tiene una opinión positiva sobre la productividad de la institución. Evidencia: Encuesta de clima laboral enero 2026	

colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal.		
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.	Los datos arrojados en la última encuesta de clima laboral se refleja que el 96% de los colaboradores entiende que se le involucra en las tomas de decisiones Evidencia: Encuesta de clima laboral enero 2026	
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 ha medido la opinión de los empleados sobre si el personal participa en actividades de mejora de la entidad municipal, como en la autoevaluación con el Modelo CAF.
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés.	En la última encuesta de clima laboral el 98.4% de los colaboradores entiende que se les capacita sobre los temas éticos y de integridad de la institución. Evidencia: Encuesta de clima laboral enero 2026	
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.	La última encuesta de clima laboral el 97% de los colaboradores entiende que se existen buenos mecanismos de comunicación, de consulta y dialogo entre supervisores y empleados. Evidencia: Encuesta de clima laboral enero 2026.	
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.	La última encuesta para medir responsabilidad social de la organización el 87% de los encuestados valora como positivo el compromiso social asumido por la institución. Evidencia: Encuesta de valoración respecto a la responsabilidad social de la Alcaldía junio 2026.	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es	El 93% del personal entiende que la institución está abierta el cambio y que está comprometida con una cultura de innovación.	

la entidad municipal.	Evidencia: encuesta de clima laboral enero 2026	
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.	El 98% del personal de la institución entiende que cuenta con los mecanismos tecnológicos para realizar un buen trabajo. Evidencia: encuesta de clima laboral enero 2026	
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.	El 95% del personal de la institución entiende que la Institución de adapta de manera rápida y oportuna a los cambios. Evidencia: encuesta de clima laboral enero 2026.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RR.HH., etc. y de comunicar sobre ello. La opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.</p>	<p>En la última encuesta de clima laboral se refleja que el 99% de los empleados entiende que los altos y medios directivos cuenta con la capacidad para dirigir, asignar recursos.</p> <p>Evidencia: encuesta de clima labora enero 2026</p>	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. La opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.</p>	<p>La última encuesta de clima laboral se refleja que el 98% de los empleados entiende que la institución diseña y la gestiona los distintos procesos de la organización de forma efectiva.</p> <p>Evidencia: encuesta de clima labora enero 2026</p>	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.</p>	<p>El 92% del personal entiende que el trabajo se distribuye de manera equitativa y justa.</p> <p>Evidencias: encuesta de clima labora enero 2026</p>	

4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.	El 97% del personal entiende que los nuevos conocimientos se comparten de forma efectiva y empática entre los miembros de la entidad Evidencias: encuesta de clima labora enero 2026	
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.	El 9% del personal entiende que existe buena comunicación. Evidencia: Encuesta de Clima Laboral enero 2026	
6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconociendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.	El 95% del personal entiende que se reconocen los esfuerzos individuales y como equipo. Evidencia: Encuesta de Clima Laboral enero 2026	
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.	El 91% del personal entiende que la Institución siempre está receptiva y dispuesta para los cambios de mejora. Evidencia: Encuesta de Clima Laboral enero 2026	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.	El 98.33% del por ciento del personal ha expresado que existe una buena calidad de vida laboral, buena colaboración y trabajo en equipo entre los colegas y colaboradores. Evidencias: Encuesta de Clima Laboral enero 2026	
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	El 97% del por ciento del personal ha expresado que existe una buena calidad de vida laboral. Evidencias: Encuesta de Clima Laboral enero 2026	

lo demás en sus vidas.		
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.	El 98% de los empleados ha expresado que existen igualdad de oportunidad, equidad, inclusión, se trata igual a todo los empleados no importa sexo o condición en específico. Evidencias: Encuesta de Clima Laboral enero 2026	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.	El 98% del personal entiende que existen buenas condiciones de trabajo y ambientales en la institución. Evidencias: Encuesta de Clima Laboral enero 2026	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) Desarrollo sistemático de carrera y competencias. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera en la entidad municipal, las posibilidades de explotar su potencial en el trabajo y sus expectativas de crecimiento.	El 95% del personal entiende que existe oportunidades para explotar su potencial en el trabajo y ser servidores de carrera. Evidencias: Encuesta de Clima Laboral enero 2026	
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	El 97% del personal entiende valora como positivo la gestión de las capacitaciones que ofrecen vía entidad municipal. Evidencias: Encuesta de Clima Laboral enero 2026.	

municipal para tomar decisiones en su ambiente de trabajo.		
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.	El 99% del personal entiende que las capacitaciones que imparte la institución son importantes para ellos. Evidencias: Encuesta de Clima Laboral enero 2026	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de renuncias de personal, etc.</p>		No tenemos mediciones relacionadas con la retención, lealtad y motivación de las personas
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.</p>	<p>La institución registra una alta receptividad y un significativo porcentaje de asistencia por parte de los servidores públicos en las convocatorias a actividades de mejora, jornadas de capacitación institucional, mesas de trabajo y eventos comunitarios organizados por el gobierno local, reflejando la participación promedio del 88% del personal convocado.</p> <p>Evidencias: Listados de participación en actividades en Recursos Humanos, Portal Web.</p>	
<p>3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.</p>		No se ha medido El número de dilemas éticos
<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>		No se ha medido La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad socia

<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 ha medido el trato que reciben los ciudadanos/clientes</p>
---	--	---

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.</p>		<p>No tenemos mediciones las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros</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 tenemos mediciones sobre el uso de herramientas digitales.</p>
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación, por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas, cuántas personas completan el programa de capacitación, los cursos y los talleres que se les pide hacer en el ayuntamiento/junta de</p>	<p>Se miden en los reportes trimestrales sobre el plan de capacitación, se imparten tres talleres mínimos trimestralmente a los cuales asisten unos 18 participantes.</p> <p>Evidencia: informes trimestrales de capacitación enero - diciembre 2025</p>	

distrito municipal.		
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 ha medido Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a:</p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional, por ejemplo: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud), apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades).</p>		No se ha medido Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad, por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.</p>		No se ha medido la reputación en estos temas

<p>3) Opinión de los munícipes, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.</p>		<p>No se ha medido la opinión de los munícipes</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 ha medido el impacto de organización</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 ha medido la opinión que tienen los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo</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</p>		<p>No existen mediciones sobre la opinión de los munícipes y la sociedad</p>

ético es el gobierno local.

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social: 1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos, por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas (cantidad de iniciativas y qué resultados presenta la entidad del gobierno local para contribuir a la mejora del medio ambiente).		No se ha medido las actividades de la organización para preservar recursos
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, ejemplo: cantidad eventos o actividades en las que las autoridades o sus representantes se reúnen o trabajan de acuerdo con otros sectores de la sociedad, participación de la entidad de gobierno local en las actividades del Consejo de Desarrollo del Municipio.		No se ha medido la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes y grupo de interés.
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		No se ha medido la cobertura y positiva recibida por medio de comunicación (redes sociales)

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

política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la entidad de gobierno local.		
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No se ha medido el Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

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

reformas del sector público.		reformas del sector público.
------------------------------	--	------------------------------

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de:</p> <p>1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>		No se ha medido La gestión de los recursos disponibles
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	-	No se ha medido el impacto en la innovación de procesos
<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 tenemos mediciones sobre innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.
<p>4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.</p>		No se ha medido el grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.
<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>	.	No se ha medido el Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización
<p>6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la</p>	El ayuntamiento se ha mantenido ocupando los primeros tres lugares en el Ranking Interno y Combinado del SISMAP Municipal entre los últimos 60.	

posición en el ranking).	Informes, obteniendo un promedio de más de 58.68% en los últimos 4 informes Evidencia: Últimos 4 informes del SISMAP Municipal.	
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No tenemos mediciones de las evaluaciones o auditorías internas.
8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.		No se ha medido resultados de reconocimientos
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	El cumplimiento del presupuesto es medido en los informes de ejecuciones presupuestarias trimestrales, el presupuesto fue ejecutado se ejecuta a los 4% establecidos en la ley Evidencias: informes de ejecuciones presupuestarias (último informe Enero-Marzo 2026)	
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se ha medido costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).

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.